

« Entrepren'Être »

Développer une relation efficace avec sa clientèle et optimiser la gestion de son activité entrepreneuriale

Durée : 24 heures

- 3 journées de formation de 7 heures (21 heures)
- 3 séances de suivi en individuel (3 heures)

Lieu : salle de Formation Coopilot Meximieux

413 - Développement des capacités comportementales et relationnelles
414 - Développement des capacités individuelles d'organisation

Nature de la formation : Action de formation

Délai d'accès : 3 mois

Dates 2025 : nous contacter

Tarif individuel : 950€ net de TVA

Public concerné : entrepreneurs, indépendants, professions libérales qui souhaitent améliorer leur relation client et/ou qui souhaitent optimiser la gestion de leur activité et la priorisation de leurs activités

Prérequis : aucun

Formation inter entreprise

Nombre de Participants maximum : 6

Accessibilité : pour tout besoin d'aménagement spécifique, nous contacter

Sanction visée : Certificat de réalisation

Modalité d'accès : contacter Roxane CLESSE
contact@coopilot-formation.fr ou 06 86 76 52 40
pour plus de renseignements

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre son profil comportemental et adapter son discours professionnel
- Préparer sa prise de parole pour être plus convaincant dans sa relation client
- Identifier son fonctionnement de concentration dans son environnement professionnel
- Optimiser son activité professionnelle pour retrouver du temps

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

JOUR 1 : L'affirmation de sa posture relationnelle en milieu professionnel

Déterminer les composantes de la communication interpersonnelle

- Le fonctionnement de la communication interpersonnelle
- Le langage verbal et non verbal
- Les différents niveaux de perceptions

Reconnaître et accueillir les émotions pour mieux les gérer en milieu professionnel

- Les principales émotions
- Le rôle des émotions
- Le compteur émotionnel

Développer une posture assertive

- La définition de l'assertivité
- L'écoute et le questionnement : les clés de la fidélisation de la relation client
- Une affirmation de soi respectueuse
- Une communication factuelle avec le DESC

Développer une posture assertive en situation de prise de parole professionnelle

- La préparation à la prise de parole (rendez-vous professionnel, découverte client, présentation de projet)
- Une posture assertive pour gagner en confiance dans sa prise de parole en situation professionnelle
- Le traitement des objections

JOUR 2 : La découverte de son profil comportemental avec la méthode DISC

Découvrir les 4 profils comportementaux du DISC

- La présentation des profils Dominant, Influent, Stable et Conforme
- Les caractéristiques essentielles par couleur/profil

Identifier les facteurs de motivation et les besoins des différents profils

- Les 7 motivations de SPRANGER et les comportements associés
- Les besoins et les réactions types sous stress

Analyser son propre profil comportemental

- La découverte de son profil comportemental naturel et adapté
- L'identification de ses propres besoins et motivations
- Adapter sa communication à ses différents interlocuteurs professionnels (client, partenaire, fournisseurs ...)

Jour 3 : Organisation et gestion de son temps de travail

Le processus de concentration

- La courbe de concentration
- Les phases de concentration type
- Les différents profils de travail

La distinction entre priorité et urgence

- Les activités d'une journée type
- Le séquençage des tâches
- La matrice des priorités

Des outils d'organisation au service de la gestion de son temps de travail

- La tenue de l'agenda et de la to do List
- Les différentes lois de l'organisation
- Les temps de pause

Les entretiens individuels de suivi :

1 entretien d'une heure entre chaque journée de formation collective pour travailler individuellement sur :

- Le plan de progression établi à chaque fin de journée de formation
- La levée des points de blocages
- La mise en application du plan de progression dans votre environnement professionnel

ORGANISATION DE LA FORMATION

Coopilot est un organisme de formation Certifié Qualiopi en « actions de formation » et « bilans de compétences » enregistré sous le numéro 84691976369 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes

Equipe pédagogique :

Roxane :

- Formatrice & Coach professionnel certifiée
- 13 années d'expérience dans la formation continue Adultes

Vanessa :

- Formatrice, Coach professionnel certifiée & Consultante en bilan de compétences
- 10 années d'expérience dans la réclamation clients

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés et remis aux participants
- Exposés théoriques
- Analyse de la pratique
- Mises en situation
- Tests de personnalité (Dont le profil DISC)

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Formulaire de positionnement en amont et en fin de formation.
- Feuilles de présence.
- Plan de progression individuelle suivi par l'intervenante.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

