

FORMATION INTELLIGENCE EMOTIONNELLE : COMPETENCES SOCIALES
JOURNEE 4 : LE SENS DU CLIENT – pré-requis (conscience des émotions)

L'avenir et la pérennité d'une entreprise reposent sur ses clients. Au niveau de l'entreprise il est intéressant de s'interroger sur la « culture clients ». Au niveau individuel, il est important de développer les compétences personnelles et interpersonnelles intrinsèques qui composent « le sens du client » ou « la passion du client ».

RESULTATS DE LA FORMATION

A titre individuel : La personne qui possède cette compétence est capable de:

- Détecter et analyser facilement le besoin du client
- D'avoir une bonne écoute et de pouvoir détecter la solution, la réponse ou le produit adapté à l'attente du client
- Sait trouver les bonnes ressources en interne pour répondre à la demande
- Sait fidéliser ses clients avec une posture, des réponses adéquates et une communication avisée
- Sait faire preuve d'un esprit d'initiative pour répondre à la demande du client.

Au niveau de l'organisation :

- **Mettre en place une organisation « orientée » clients** – (il peut être souhaitable de mettre en place en parallèle une dynamique collaborative – avec les parties prenantes internes)

APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation permet de:

Comprendre sur quels mécanismes repose la réactivité face à la demande du client.

D'avoir les clefs qui permettront aux participants de passer d'une attitude passive à réactive à une attitude proactive vis-à-vis du besoin client.

Vous mettre à l'écoute du client et de ses besoins,

De comprendre la posture intérieure « être au service du client » sur un plan personnel et professionnel.

De se mettre également à l'écoute des partenaires en interne et de prendre en compte leurs besoins, de travailler en équipe sur « la chaîne » en direction du client.

De mieux organiser les ressources pour répondre à la demande du client.



PROGRAMME DE LA JOURNEE 4

1	<i>Découvrir les tendances naturelles individuelles de motivation et de réactivité/proactivité. dans le contexte le sens du client</i>	9h	Plénière	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation théorique du modèle et découverte des typologies
2	<i>S'approprier son profil naturel de motivation et de réactivité/proactivité</i>	10h25	Individuel et plénière	<ul style="list-style-type: none"> - Découverte de sa typologie motivation- réactivité-proactivité face au client - Exercice de mise en situation : scénettes de théâtre - Atelier artistique peinture et collage de matières faisant appel aux sens – permettant de s'approprier son profil.

Déjeuner

1	<i>Comprendre la notion de besoins humains et la façon dont ils s'expriment à travers les comportements des clients</i>	14h15	Plénière	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation théorique sur les besoins humains - Comprendre à partir d'une mise en situation les besoins sous-jacents exprimés par un client.
2	<i>Comprendre le mécanisme de l'empathie</i>	15h00	Plénière	<ul style="list-style-type: none"> - Exercice du miroir : découvrir et ressentir l'univers de l'autre.
3	<i>Atelier artistique</i>	16h	Individuel	<ul style="list-style-type: none"> - Retraduction à travers une œuvre artistique de la perception de l'autre – technique de collage avec le référent artistique
4	<i>Debrief, plan d'action et clôture</i>	17h	Plénière	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback - Mise en place d'un plan d'action

Les + de la formation :

- Un programme sur mesure
- Une méthode qui optimise les apprentissages
- Une collaboration avec des artistes professionnels
- L'enseignement de coachs professionnels
- Les participants repartent avec leurs œuvres.
- L'option d'un dispositif complémentaire de mise en œuvre de la formation au quotidien

Informations pratiques :

- Lieux : l'Espace de l'Art en direct ou lieu de votre choix
- 12 personnes par journée de formation

LES INTERVENANTS ARTISTIQUES

L'agence Art en Direct a été fondée il y a 15 ans par Pascale Cayla et Virginie Epry. Passionnées d'Art Contemporain, elles ont fait de leur passion, un métier en faisant entrer l'art dans les entreprises.



l'art en direct
agence d'art contemporain

- Aujourd'hui, l'Art en direct c'est une équipe de 10 chefs de projet et plus de 200 cas traités par an
- Pour répondre au mieux à vos demandes, l'Art en direct s'entoure des meilleurs professionnels dans son secteur.
- Site de l'Art en direct: www.art-en-direct.fr
- Contacts : 01 46 04 1717 ou www.contact@art-en-direct.fr

LES INTERVENANTS COACHS

Coachline est un dispositif unique et innovant d'accompagnement individualisé en ligne à travers sa plateforme "CoachlinePro" et des coachs professionnels partout dans le monde. Grâce à une technologie performante, Coachline peut accueillir de larges populations et garantir ainsi la mise en œuvre des programmes de formations, RH des entreprises et des organisations.



coachline
Coaching On Demand

- Florence Rollot est spécialisée dans l'accompagnement individuel et collectif des organisations et des entreprises avec des méthodes et outils innovants et efficaces.
- Co-fondatrice de l'ICF France, 1^{ère} organisation professionnelle de coaching
- Auteur de trois ouvrages sur l'Intelligence émotionnelle et sur le Stress
- Fondatrice de Coachline : www.coachline.fr
- Contacts : 01 56 68 97 42 ou contact@coachline.fr