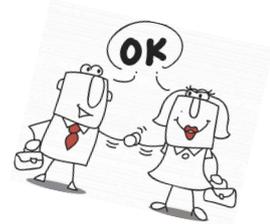


Impact Client



Nous sommes avant tout des êtres de relation !

Nous nous réalisons chacun en tant que personne, unique, à travers nos relations aux autres et à nous-mêmes.

Ces relations peuvent être source d'épanouissement comme de souffrance, nous mettre en situation de donner le meilleur de nous-mêmes et davantage encore, ou aussi nous inciter à nous mettre en retrait ...

Or j'ai la conviction que le meilleur est toujours possible, dès lors que le désir est présent.

Relations au travail, relations managériales, relations commerciales, relations familiales, relation à soi-même : ce qui m'anime est d'accompagner les personnes pour les aider à concilier l'élan qui les porte vers l'autre et cette nécessité de prendre soin d'elles-mêmes, de leurs aspirations, de leurs besoins psychologiques dans leurs relations, et de ce qui fait sens pour elles dans leur vie à tous les niveaux.

L'approche de Will Schutz appelée « L'Élément Humain » se prête particulièrement à ce cheminement, car elle permet de **faire grandir la conscience de soi** dans toutes nos relations, et d'identifier et de **mettre en œuvre** - réellement - de **nouvelles options d'actions** grâce à la compréhension des moteurs ou **bénéfiques profonds de nos comportements**, et donc de trouver durablement apaisement et énergie renouvelée.

De plus, son modèle simple et éprouvé, et sa **pédagogie collective très riche et originale**, dans le respect de la liberté individuelle, en font l'une des approches qui amènent les transformations les plus profondes en terme de **travail en équipe, leadership, estime de soi et développement du potentiel**.

C'est pourquoi je la propose notamment au service de la relation client, dans le cadre de la formation détaillée ci-après, à vivre en équipe pour renforcer significativement l'efficacité commerciale.

Au plaisir de vivre ce temps très fort avec vous,

Valérie Commaret



Informations & inscriptions auprès de CAPSARA
valerie.commaret@capsaracoaching.com
4b av Philippe Le Boucher 92200 Neuilly
06 23 85 86 32

Optimiser votre impact client et la qualité de vos relations clients pour les fidéliser durablement

Formation basée sur l'Elément Humain[®] de Will Schutz

Public et prérequis

- Commerciaux, conseillers, responsables de services clients, responsables commerciaux
- Aucun prérequis nécessaire

Objectifs

- Comprendre ce qui motive les décisions de ses clients et suscite leur satisfaction
- **Développer ses capacités comportementales et relationnelles** pour créer les conditions dans lesquelles ses clients se sentent si bien dans la relation qu'ils deviennent des **clients fidèles**
- Décoder ses réactions défensives et celles de ses clients en cas de stress, pour mieux les prévenir et développer une plus grande **flexibilité relationnelle**.
- En équipe (intra) : améliorer également les relations interpersonnelles de travail

Pédagogie

- La méthodologie s'appuie sur **l'Elément Humain de W. Schutz**, approche éprouvée et puissante pour amener des transformations profondes dans les organisations en terme de travail en équipe, leadership, estime de soi et développement du potentiel.
- L'approche utilise cinq portes d'entrée pédagogiques (images, auto-perception, feedback, questionnaires d'autodiagnostic et expériences non verbales), utilisées en alternance avec des apports théoriques, et des séquences de mise en situation, de partage et d'intégration des concepts.

Programme

- **Comprendre les sentiments sous-jacents de nos comportements** dans les interactions avec les autres (Importance, Compétence, Sympathie), et le lien entre comportements et sentiments
- Clients difficiles : Identifier les situations et réactions qui nous mettent en difficulté
- Prendre conscience de nos **réactions défensives** et rigides, et de celles de nos clients, et de la manière dont ils peuvent bloquer l'énergie de la relation.
- Savoir y remédier en nourrissant positivement ses ressentis et ceux de son client
- Mesurer l'impact des différents **niveaux d'écoute** et accroître sa qualité d'**écoute empathique**
- Etre plus pertinent dans son questionnement afin de recueillir les informations permettant d'avancer. Comprendre ce que le client pense et ressent
- Diagnostic, auto-évaluation et plan d'action : Identifier points forts et difficultés individuels et collectifs, et développer des stratégies d'amélioration

Formatrice

Valérie COMMARET, diplômée d'HEC, en responsabilités managériales pendant 20 ans dans le secteur de l'énergie, formatrice et coach certifiée, et LHEP (Licensed Human Element Practitioner)

Durée et dates : 2 jours, dates sur mesure (total 14 heures)



FORMATIONS CAPSARA

Tous nos programmes de formation peuvent être personnalisés en fonction de vos besoins.

Convention de formation possible

Les formations délivrées par CAPSARA sont proposées
en présentiel uniquement,
en inter ou intra entreprises, en suivi continu ou discontinu,
sur lieux de séminaire/formation ou sur site client.