

# Améliorer sa relation Client et son Leadership

2 j (14 heures)

Ref : AMRC

## Public

Responsables de Site, Cluster Leaders, Consultants en lien avec le client

## Pré-requis

Aucun

## Moyens pédagogiques

Autodiagnostic et analyse de situations vécues  
Apports théoriques et débats, Etudes de cas  
Mises en situation et exercices pratiques en collectif

## Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

## Objectifs

- S'approprier les principes fondamentaux de la relation contractuelle
- Comprendre et évaluer pour soi les différents styles de leadership
- Développer ses capacités d'adaptation
- Donner du sens à son action
- Bâtir une relation gagnant/gagnant authentique et durable

## Programme détaillé

### COMPRENDRE ET S'APPROPRIER LES ENJEUX DE NOTRE SOCIETE

---

- Prendre conscience du rôle stratégique d'interface du RSI au sein d'un relationnel complexe
- Être apporteur de solutions en toutes circonstances
- Bâtir une relation gagnant-gagnant authentique et durable

## Améliorer sa relation Client et son Leadership

Développer une écoute active pour dissocier la demande du besoin afin de proposer une solution personnalisée et différenciatrice

Donner une bonne image de notre société de service au travers d'une posture et d'une communication efficace

Différencier les commandes (validé par le client) des demandes (qu'il faut faire remonter au commerce)

Identifier les enjeux et risques d'une relation transparente avec le client

## **S'APPROPRIER LES ETAPES CLES D'UNE COMMUNICATION REUSSIE**

---

Adapter son mode de communication en fonction des cibles, des situations et des enjeux

Comment dire "NON" tout en préservant la Relation Client

## **DEVELOPPER DES RELATIONS INTRA ET INTERPERSONNELLES CONSTRUCTIVES ET DURABLES**

---

Valoriser ses qualités et l'image de soi

Créer les conditions matérielles et personnelles favorables à l'écoute active

Apprendre à mieux se connaître pour développer sa posture de coordonnateur/facilitateur

Equilibrer estime de soi et affirmation de soi pour développer une meilleure communication

Développer avec intuition son sens de l'adaptation

## **DEVENIR UN LEADER INSPIRANT, PLUS QU'UNE TECHNIQUE, UN ETAT D'ESPRIT**

---

Inspirer une vision partagée et favoriser la projection dans l'avenir

Donner la possibilité de l'action et favoriser la motivation

Fédérer les individus entre eux

Favoriser les relations entre clients et société de services