



FORMATION

Developper ses compétences au service de la relation client et adapter sa communication avec ComColors®

√ Public

Personnes en situation de relation clientèle.

8 personnes maximum.

√ Compétences visées

- Identifier son profil ComColors et son mode de fonctionnement associé pour mieux se comprendre et développer sa flexibilité comportementale.
- Adapter son mode de fonctionnement à l'interlocuteur en repérant le profil de la personne afin d'entretenir une relation **clientèle** constructive **et efficace**.

√ Objectifs

- **Comprendre son type de personnalité et celui des autres (clients)**
- **Identifier les besoins et la motivation de son interlocuteur**
- **Identifier son mode de communication et l'adapter à son interlocuteur**
- **Developper son leadership et son assertivité**

√ Programme

En amont un questionnaire de personnalité [ComColors®](#) (validé de façon psychométrique) servant de base de travail sera envoyé à chaque personne inscrite à la formation (via un lien internet). Chaque personne inscrite par le biais de son CPF aura accès au E-learning ComColors en amont de la formation.

- Présentation des participants
- Règles de fonctionnement du groupe, présentation du programme et des objectifs pédagogiques
- Présentation des objectifs des participants
- Identifier son profil de personnalité
 - Prendre conscience des avantages de son profil de personnalité
- Adapter son mode de fonctionnement à son interlocuteur, à son client
 - Déterminer le profil et le mode de fonctionnement des interlocuteurs

- Mettre en cohérence sa communication, sa posture avec les profils des interlocuteurs
- Gérer les conflits et les objections clientèle

√ Pédagogie

A modifier si besoin

Questionnaire d'auto-perception

Méthode magistrale et interrogative : Apport théorique, vidéos illustrant les différents concepts

Méthode interrogative : jeux pédagogiques par le biais de l'outil Klaxoon (quizz, aventure, brainstorming, exercices)

Méthode découverte : jeux de rôles

Méthode analogique : présentation de concepts par le biais de métaphores ou d'une comparaison cohérente

Interactions à partir de cas proposés par les participants

Entraînement aux méthodes utilisées

Outils de synthèse coconstruit durant la formation afin mettre en place les acquis de la formation en aval.

√ Pré-requis

Être en situation de clientèle ou être pressenti pour le faire

√ Intervenante

Auréli MAZIERE, coach certifiée par la Haute Ecole de Coaching, formatrice certifiée, coach et formatrice spécialisée sur le modèle ComColors. 10 ans d'expérience en tant que formatrice, formatrice de formateurs, formée en PNL à l'institut repère, adhérente EMCC Limousin au sein duquel elle exerce le rôle de référente des ateliers de professionnalisation, facilitatrice certifiée en intelligence collective, mentor aux étudiants en ingénierie pédagogique, formée à la conduite des entretiens d'orientation professionnelle et au bilan de compétences. Formée à la méthode SVST (Sens de la Vie et Sens du Travail).

Dirigeante Agence HERA.

√ Suivi et évaluation

Evaluation formative des différentes séquences de formation : quizz, jeux pédagogiques (puzzle, méli-mélo, dessiner c'est gagné, plan d'action, mind-mapping)

L'app ComColors vous accompagnera au quotidien à mettre en pratique les acquis de la formation en analysant vos relations, en vous aidant à préparer vos rendez-vous et en renforçant votre capacité à être motivé tous les jours.

√ Durée

2 jours – 14h consécutives ou 4 demi-journées de 3h30 à distance ou en présentiel + e-learning 4h soit 18H au total

√ Tarif

CPF : 1600€ TTC par personne (avec E Learning et certification) – voir dates sur www.agencehera.fr

Particulier (paiement personnel) : 450€ TTC payable en 3 fois – voir dates sur www.agencehera.fr

Interentreprise : 750€ TTC par personne éligible financement OPCO - voir dates sur www.agencehera.fr

Intra Entreprise : 2492€ TTC éligible financement OPCO + 120€ par personne TTC pour le test de personnalité - nous contacter (organisation possible dans votre entreprise dans un délai d'1 à 2 mois)



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Afin d'adapter la formation à vos contraintes, nous vous demandons de nous préciser votre handicap à l'inscription.

