Amélioration de la relation client
La Relation Commerciale Optimale (RCO)
Atteindre la Pleine Confiance

Le programme détaillé :

Stage Destiné à : tout salarié , assistante, enseignant, commerciaux, managers, techniciens, chef d'entreprise, entrepreneur, préparateurs etc…

HQR. Académie Médici – 95370 Montigny Les Cormeilles
Tel : 0673635488 – Fax : 01 43 70 57 58
Numéro d'agrément : 11950572195/Siret : 80380893000017
www.hautequaliterelationnelle.fr mail : christophe.hqr@gmail.com

Objectif pédagogique général:

Utiliser les Outils de communication de la méthode RCO pour aider les commerciaux, vendeurs, souvent seuls et investis dans leur quotidien à améliorer leur relation commerciale avec un client.

Durée : **14 heures (2 jours en présentiel)**
Pré réquis : Aucun pré requis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs pédagogiques :

1) Expérimenter les outils relationnels Commerciaux , afin d'optimiser sa communication commerciale avec un client
2) Etre capable d'augmenter sa force de conviction , tout en pratiquant une communication bienveillante.
3) Etre capable de faire preuve d'empathie avec un client.
4) Utiliser les outils relationnels commerciaux de la méthode RCO, pour savoir répondre , avec douceur, à toute insatisfaction exprimée par un client.
5) Etre capable de développer sa force de persuasion .

Parcours pédagogique :

	Premier Jour - Matinée : L'actualité de la vente et des nouvelles techniques pour améliorer sa relation client. Pour être une relation Commerciale Centrée sur la personne Le bien être , c'est rentable. Les outils relationnels avancés de la méthode RCO. Les **Outils Relationnels de Confiance :** ORCO Le Journal d'Ecologie Relationnelle (JERC) Outils relationnels Commerciaux. Outils relationnels commerciaux individuels (ORCI) Les Cercles de Qualité Relationnelle. Savoir gérer un Client Toxique La Communication RCO **Après midi :** Les 5 clés du TROUSSEAU FORCE Gestion des conflits. **Sous groupe :** **Atelier méthodes actives** Comment composer avec des clients à dominante Basse Qualité Relationnelle au travail. Etre capable de valoriser son offre et définir des enjeux d'innovation. Comment bien se synchroniser à votre client.	**Deuxième Jour** : **Matin : Les sociostyles**, pour une communication commerciale ajustée. Sociostyle et FORCE DE PERSUASION **Sociostyles et AFFIRMATION DE SOI** Les Rituels d'affirmation de Soi (RAF) Une affirmation de soi au TOP La gestion du stress RCO : Une approche intégrative. **Avoir Un Mental d'acier** **Faire évoluer sa stratégie de communicant** Les outils relationnels de la PLEINE CONFIANCE **Les profils de clients toxiques sur INTERNET.** Une Logique d'HOMO CONNECTICUS Vendeur. Savoir argumenter sur les Réseaux et fidéliser les clients sur Internet La Réponse Constructive active. Les Outils de la psychologie positive Au service de la Relation Client. **Après midi:** Comment mettre en place un plan d'action commercial efficace et cohérent avec les valeurs de votre entreprise ? **Environnements changeant de son secteur** **Le commercial humaniste.**

	La gestion des conflits RCO. Outils pour bien gérer les conflits au travail au sein de ses équipes au quotidien. Apprendre à « se protéger des clients toxiques. Différent profils de personnes toxiques. Les différentes profils de clients Toxiques. Outils relationnels pour les gérer . Les 21 propositions RCO.	Cas d'entretiens commerciaux complexes Simulations . Mise en place de divers entretiens commerciaux RCO sur mesure, en corrélation avec la culture de votre entreprise. **Tenir compte des spécificités de vos produits et de votre secteur d'activité** Etude de cas en sous groupe. évaluation de l'évolution de vos compétences commerciales Synthèse - Bilan – Evaluation Plan d'action RCO.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Chaque stagiaire dispose d'un support de cours personnalisé de +40 pages, dans lequel , nombre d'apports théoriques, et chaque outil de la méthode sont développés. Il y retrouve chacune des étapes du stage qu'il est en train de suivre, clairement exposée, et illustrée, qu'il est en train de suivre. Ce faisant, à la fois, au cours du stage, mais au terme du stage, il pourra constamment s'y référer.

Le stage est encadré par le formateur diplômé, **Christophe Médici**, titulaire du DUFA (diplôme universitaire de formateur d'adultes), consultant/formateur depuis 1992, spécialisé dans les formations en communication, **management**, préventions des risques psychosociaux, gestion du stress, prise de parole en public, anglais .

Il est le fondateur de la méthode Haute qualité relationnelle ®, ainsi que de la méthode RCO, relation commerciale optimale. Auteur, à ce jour, de 19 ouvrages de psychologie, formation continue, Christophe Médici est un expert reconnu internationalement et médiatiquement de tous ces domaines.

Suivi et évaluation :

Le suivi de l'exécution de l'action et l'appréciation des résultats est effectué par notre direction pédagogique ainsi que par le formateur lui-même.

A mi parcours, le stagiaire devra répondre à une batterie de tests. QCM
Au terme de la session , l'évaluation de l'acquis des stagiaires s'effectuera grâce au remplissage d'une grille d'évaluation établie par nos soins et d'un entretien individuel final avec son formateur.
Il lui sera alors remis une attestation de fin de stage.

Volume horaire : 14 heures (deux jours) - en Présentiel

HQR. Académie Médici – 95370 Montigny Les Cormeilles
Tel : 0673635488 – Fax : 01 43 70 57 58
Numéro d'agrément : 11950572195/Siret : 80380893000017
www.hautequaliterelationnelle.fr mail : christophe.hqr@gmail.com