

La méthode RCO : relation Commerciale Optimale ®



Atteindre la pleine confiance – Retrouver confiance dans la relation client

Objectifs opérationnels :

A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable :

- Reconnaître les types de conflits qui permettent une relation client efficace.
- Développer sa force de persuasion en One to One.
- D'utiliser les outils de la Haute Qualité Relationnelle.

Objectif pédagogique :

Utiliser les Outils de communication Haute Qualité Relationnelle® pour retrouver confiance dans la relation client.

Prérequis : aucun

Durée :

35 heures sur cinq jours.

Les formations débutent à 9h00 et se terminent à 17 h.

Public visé :

Tout salarié des secteurs privés et publics.

Le programme détaillé

Moyens pédagogiques (outils), techniques et d'encadrement :

Chaque stagiaire dispose d'un support de cours, remis en amont de la formation qui retranscrit les apports théoriques, et les outils de la méthode.

Formateur :

Le stage est encadré par le formateur diplômé, Christophe Médiçi, 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, gestion des conflits, prise de parole en public. Il est le fondateur de la méthode Haute qualité relationnelle®, ainsi que de la méthode « RMO », relation commerciale optimale, et « RMO » (Relation Managériale Optimale). Conférencier professionnel et auteur, à ce jour, de 19 ouvrages de psychologie, formation continue, Christophe Médiçi est un expert reconnu internationalement et médiatiquement de tous ces domaines.

Modalités : stage inter-entreprises ou intra entreprise.

Suivi et évaluation :

Des « jeux » de mise en situation seront réalisés au fil de l'eau de la formation.

Le stagiaire devra répondre à un QCM de contrôle des connaissances en cours de formation et un entretien de synthèse sera réalisé en fin de formation.

Il lui sera alors remis une attestation de fin de stage.

La méthode RCO : relation Commerciale Optimale ®



Atteindre la pleine confiance – Retrouver confiance dans la relation client

Objectifs opérationnels :

A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable :

- Reconnaître les types de conflits qui permettent une relation client efficace.
- Développer sa force de persuasion en One to One.
- D'utiliser les outils de la Haute Qualité Relationnelle.

Objectif pédagogique :

Utiliser les Outils de communication Haute Qualité Relationnelle® pour retrouver confiance dans la relation client.

Prérequis : aucun

Durée :

35 heures sur cinq jours.

Les formations débutent à 9h00 et se terminent à 17 h.

Public visé :

Tout salarié des secteurs privés et publics.

1er jour : L'actualité des RPS dans le monde du travail. Être un communicant zen et efficace. Le Bien-être c'est rentable.

Définition de la méthode Haute Qualité Relationnelle ®

Les Outils Relationnels de Confiance. ORCO

Le Journal d'Ecologie Relationnelle de Confiance. JERC

- Etape 1 :

Les stagiaires se présenteront et formaliseront leurs attentes par rapport à la formation

Calcul de votre IES : indice d'estime de soi.

(Questions que les questionnaires d'Indice de Qualité Relationnelle envers soi et envers les autres ont pu faire naître).

Les 19 clés de la Haute Qualité Relationnelle

- Etape 2 :

Les 5 piliers de la pleine confiance. E

Relations clients

2ème jour : Savoir gérer les conflits.

- Etape 1 :

Les manifestations de la défiance au travail, dans la relation client : écueils à éviter, les différents types de clients toxiques

- Etape 2 :

La gestion des conflits HQR :

- o Savoir gérer les clients toxiques
- o Outils pour bien gérer les conflits au travail
- o L'art de convaincre les clients toxiques

- Etape 3 :

L'utilisation du trousseau FORCE

- Etape 4 :

HQR : méthode de Communication Contre violente

- Etape 5 : Les outils pour désamorcer le conflit, le gérer et le réguler

quand le conflit est présent : les outils de la RCO, la mise en situation, les jeux de rôle, travail sur les 3 V (Visuel, Vocal et Verbal)

La méthode RCO : relation Commerciale Optimale ®



Atteindre la pleine confiance – Retrouver confiance dans la relation client

Objectifs opérationnels :

A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable :

- Reconnaître les types de conflits qui permettent une relation client efficace.
- Développer sa force de persuasion en One to One.
- D'utiliser les outils de la Haute Qualité Relationnelle.

Objectif pédagogique :

Utiliser les Outils de communication Haute Qualité Relationnelle® pour retrouver confiance dans la relation client.

Prérequis : aucun

Durée :

35 heures sur cinq jours.

Les formations débutent à 9h00 et se terminent à 17 h.

Public visé :

Tout salarié des secteurs privés et publics.

3ème jour : Sociostyles et force de persuasion.

- Etape 1 :

Présentations des 4 différents sociostyles

Découvrir votre sociostyle (test)

- Etape 2 :

Apprendre à ajuster sa communication selon le sociostyle de votre interlocuteur (jeux de rôles)

4ème jour : Neutraliser le « saboteur ».

- Etape 1 : Libérer votre cerveau de votre « saboteur » avec les outils relationnels « anti-saboteur »

- Etape 2 : Réussir tous ses entretiens avec ses clients qu'ils soient en distanciel (par mail, par téléphone) ou présentiel

5ème jour : la pratique des sociostyles au service d'un management HQR.

Cohésion d'équipe jeux de rôles

Evaluation finale :
Contrôle des connaissances avec un QCM