

# 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 :

14 heures sur deux jours.  
Les formations débutent à 9h00 et se terminent à 17 h.

## Public visé :

Tout salarié des secteurs privés et publics.

Contact référent handicap

Christophe Medici : 0688353211

## 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)

## Evaluation finale :

**Contrôle des connaissances avec un QCM**