

# Formation « Le Process Communication Model© au service de la relation client »

**2 jours**



## Objectifs de la formation

Cette formation à destination des collaborateurs en charge de la relation client (Commerciaux, Chef de Projet...) livrera les techniques nécessaires apprendre à mieux de connaître, à communiquer de manière efficace avec différents types d'interlocuteurs pour créer une relation efficace, savoir identifier chez soi et chez l'autre les premiers indices du stress qui pourraient inviter aux malentendus, savoir les gérer pour rétablir la relation.

- Mieux appréhender ses interlocuteurs
- Adapter sa communication
- Comprendre les autres et savoir leur parler
- Anticiper les situations de stress

## Contenu de la formation

- Les fondamentaux du Process Communication Model©
- Les clés pour identifier les Types de Personnalité dominants chez ses interlocuteurs
- Les canaux de communication
- Reconnaître les besoins psychologiques et les séquences de stress
- Travaux pratiques

## Tarifs

- **De 1 à 4 participants : 1 100 € HT par participant \***  
(900 € HT par participant + 200 € HT par participant pour le questionnaire PCM)
- **Groupe de 5 à 12 participants : 3 200 € HT + 200 € HT par participant \*** (pour le questionnaire PCM)

*\*Hors frais de déplacement, repas, location de salle.*

## Méthodes pédagogiques et moyens techniques

### Les + de la formation

En amont de cette formation, chaque participant complète un questionnaire confidentiel Process Communication Model® permettant d'établir son inventaire de personnalité ou profil. Pendant le stage, le formateur commente individuellement les résultats obtenus et remet un document complet personnalisé.

### Méthodes pédagogiques

La formation sera dispensée en présentiel (inter ou intra-entreprise).

**Essentiellement pratiques**, les méthodes pédagogiques reposent les principes suivants :

- Classes inversées ;
- Maïeutique via des partages d'expériences et des exercices d'intelligence collective ;
- Mises en situation et études de cas ;
- Bases présentées de manière magistrale illustrées ;
- Feedback du formateur et du groupe.

### Moyens techniques

Pour les travaux en amont, chaque stagiaire disposera des documents nécessaires à la réalisation du questionnaires (lien) par envoi de mail.

L'ensemble des documents et évaluations en relation avec la formation (support, bibliographie, activités....) seront mis à sa disposition par le formateur en fin d'atelier par envoi de mail.

L'entreprise mettra à disposition le lieu et sera en charge de l'organisation de l'évènement pour les ateliers en présentiel interentreprise. Dans ce cas, l'entreprise s'engage à assurer la sécurité des participants. L'environnement de la formation doit se dérouler dans des conditions techniques et sanitaires appropriées.

### Caractéristiques des ateliers

#### Inter ou intra entreprise

- **Public :** Toute personne en relation avec des clients
- **Nombre de participants :** 12 participants maximum par atelier.
- **Durée :** 2 jours de 7,5 heures
- **Prérequis :** Avoir réalisé l'inventaire de personnalité Process Communication Model® qui vous sera adressé lors de votre inscription
- **Dispositif non certifiant**
- **En présentiel ou en visioconférence (Teams)**

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 06 18 72 45 77.

**Dispositif d'appréciation des résultats :** Le formateur évaluera l'acquisition des compétences durant les activités par des questionnaires et des mises en situation.

**Dispositif de suivi :** feuilles d'émargement.

**Equipe pédagogique :** Animation et responsables pédagogiques : Emmanuel Novice.

### Mode de financement

Plan de formation de l'entreprise, prise en charge OPCO possible. Ne peut être financé dans le cadre du CPF.