

Faire **évoluer** la communication,  
le management et le relationnel  
en entreprise •

## Programme de Formation

# Gestion de la Relation Client

Blended-Learning

Présentiel

## → Notre vision

Notre ambition est de faire évoluer la communication, le management et le relationnel en entreprise, rendre possible la valorisation des talents et des potentiels de vos collaborateurs.

### → Formations en communication :

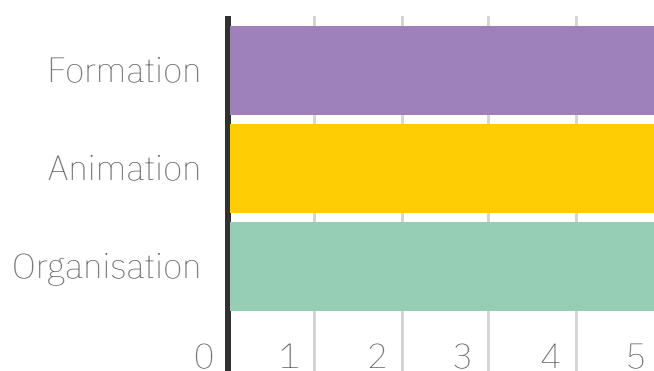
Pour développer l'innovation de la communication en entreprise.

Pour élargir ses compétences et apprendre à mieux communiquer en entreprise, à mieux transmettre ses messages, pour partager un langage commun.

5 Sens Conseils est implanté dans le Grand Est depuis 6 ans à REIMS et STRASBOURG.

Nos prestations sont disponibles pour l'ensemble de la France (formation, accompagnement à distance ou en présentiel – Team Building dans votre région).

## → Qualité de la formation Gestion de la Relation Client



## → Format des formations

### → Blended-Learning : combinaison de deux modalités d'apprentissage :

- E-learning: apprentissage en ligne et individuel,
- Présentiel Formateur : échanges vidéo à distance.

Pour les formations Inter Entreprises et formation Individuelle.

### → Présentiel : pour les formations Intra Entreprise et formation individuel : pour une formation personnalisée en one-to-one.

## → Vos formations

Toutes nos formations sont conçues en fonction du déroulés suivant afin de concourir au développement des compétences des stagiaires :



### Évaluation des besoins

Questionnaire individuel de formation des stagiaires.  
Entretien et diagnostic en entreprise.



### Ingénierie pédagogique

Adaptation du contenu pédagogique en fonction des besoins.  
Rédaction de la formation avec les méthodes et outils adaptés.



### Réalisation de la formation

**Blended-Learning** : apprentissage individuel en ligne. Échanges vidéos à distance avec le formateur.

**Présentiel** : présentiel formateur, jeux de rôles.  
Évaluation formative de la formation.



### Satisfaction de la formation

Évaluation à chaud et à froid des stagiaires.  
Réunion et/ou accompagnement des stagiaires 3 mois après la formation.  
Bilan de fin de formation.  
Bilan annuel des formations.

## → Les +

- Formations sur-mesure.
- Les stagiaires sont ACTEURS de LEURS FORMATIONS.
- Un accompagnement personnalisé 3 mois après la formation

**Durée :** 1 jour - 7 heures

## Format de la formation, nombre de stagiaires, tarifs et dates :

**Blended-Learning** - 2 à 6 personnes - 400€ H.T. - du lundi 28 septembre au mardi 29 septembre 2020.



**Individuel** - 1 personne - 700€ H.T. - sur demande.

**Intra-entreprise** - 4 à 10 personnes - 1 400€ H.T. - sur demande.



## PROGRAMME

### Analyser

#### Retour d'expérience

Partage et retour d'expérience : identifier les problématiques rencontrées.

#### Brainstorming

Identifier les conséquences d'une relation client non maîtrisée.

### Comprendre

#### Besoins relationnels

Prendre conscience de son image et de ses comportements envers les autres.

### Méthodologies

#### Gérer les relations interpersonnelles

Relations interpersonnelles et comportements : Comment interagir ensemble – les types de personnalités ?

#### Provoquer l'engagement des clients

Les 4 types d'engagement.

### Action

#### Travailler la communication

Outils et techniques de communication.

#### Définir des solutions et restitution

Définir des actions concrètes et réalisables dans votre entreprise.

Présentation de vos solutions à mettre en place et debrief.

### Conclusion

Questions, précisions.

Accompagnement personnalisé dans 3 mois (2 heures) : retour sur la mise en place dans votre entreprise.



## OBJECTIFS

**Analyser les problématiques dans la relation client.**

**Comprendre les relations interpersonnelles.**

**Acquérir et maîtriser des méthodologies.**

**Savoir communiquer avec les clients.**

**Savoir définir des solutions pour mon entreprise.**



## MODALITÉS D'ACCÈS

### Public

Toute personne confrontée à la gestion de la relation client en entreprise.

### Prérequis

Aucun. Questionnaire de positionnement et d'évaluation des acquis en entrée de formation.

### Documents et outils

Formation en ligne : espace formation 5 Sens Conseils (contenu, vidéos).

Présentiel formateur ou échanges vidéo à distance.

Klaxoon (évaluations, brainstorming, quizz).

### Délais d'accès

Limite d'inscription : 15 jours avant la date de démarrage de la formation.

### Accessibilité

Formation accessible et adaptée aux publics en situation de handicap.

### Évaluation

Évaluations via Klaxoon : évaluation formative à la fin de chaque module et sommative en fin de formation.

Attestation des compétences acquises.

Questionnaire d'évaluation.

## PROGRAMME

### MODULES

### DATES

### DURÉE

### MOYENS

### OUTILS



#### Module 1 : Analyser

##### Retour d'expérience

Partage et retour d'expérience : identifier les problématiques rencontrées.

##### Brainstorming

Identifier les conséquences d'une relation client non maîtrisée.

28 septembre  
2020

de 09h00 à  
11h00

2h00

Présentiel  
Vidéo  
(en groupe)

Visio ZOOM  
KLAXOON

#### Module 2 : Comprendre

Besoins relationnels - intro.



#### Module 2 : Comprendre

##### Besoins relationnels

Prendre conscience de son image et de ses comportements envers les autres.

#### Module 3 : Méthodologies

##### Gérer les relations interpersonnelles

Relations interpersonnelles et comportements :  
Comment interagir ensemble – les types de personnalités ?

##### Provoquer l'engagement des clients

Les 4 types d'engagement.

Évaluation formative.

28/29  
septembre  
2020

Temps libre

3h00

E-learning  
(individuel)

KLAXOON



#### Module 3 : Méthodologies

Debrief.

#### Module 4 : Action

##### Travailler la communication.

Outils et techniques de communication.

##### Définir des solutions et restitution.

Définir des actions concrètes et réalisables dans votre entreprise.

Présentation de vos solutions à mettre en place et debrief.

29 septembre  
2020

de 14h00 à  
16h00

2h00

Présentiel  
Vidéo  
(en groupe)

Visio ZOOM  
KLAXOON

#### Conclusion

Questions, précisions.

Accompagnement personnalisé dans 3 mois (2 heures)

: retour sur la mise en place dans votre entreprise.

# Contacts



## → Formateur : DAVID MAZURE

Expérience et compétences



→ Certifié ICPF - Consultant Formateur Confirmé



Certification **CNEFOP**

Consultant formateur Confirmé

- Management : 20 ans en entreprise, conduite de projets, responsable qualité, coordinateur d'équipe.
- Formation en Psychologie de l'Homme au Travail : qualité de vie au travail, bien-être et risques psychosociaux.
- Enseignement professionnel des arts de la scène.

## → Contacts

**5 Sens Conseils**

**info@5sens-conseils.com**

**david.mazure@5sens-conseils.com**

**06.48.28.26.67**

Saisir quelque chose Raison sociale de l'organisme de formation : 5 SENS CONSEILS SASU (5SC)

N° SIRET : 802 454 801 00019, enregistrée au RCS de Reims.

Code APE 8559 A - Formation continue d'adultes.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 21 51 01731 51 auprès du Préfet de région de Champagne-Ardenne, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Numéro de certificat QUALIOPI n°B00104 délivré par l'ICPF.

Adresses :

REIMS

CARC – 9 rue André Pingat – BP441- 51065 REIMS Cedex

STRASBOURG

Panorama Coworking – 4 quai Koch – 67000 STRASBOURG



© 5 Sens Conseils

Made with

infogram