



# 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**.

# Gestion de la relation client



**Durée :**  
21h - 3 jours

Strasbourg

sur demande

## → INTER-ENTREPRISE

2 à 8 personnes - **1 500€ H.T.**

## → INTRA-ENTREPRISE

2 à 8 personnes - **3 300€ H.T.** Formation 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

#### Les règles de la communication

Comment se passent nos échanges et quelles sont les règles de la communication ?

#### 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.

#### Comprendre et répondre face aux différentes attitudes

Identification et compréhension des différentes attitudes en situation délicate.

Comment répondre face aux différentes situations ?

#### Travailler la communication, développer ses qualités de communicant : les techniques de communication

Travailler sa posture, son comportement assertif, être en écoute active. La communication non violente.

### → ACTION

#### Provoquer l'engagement des clients

Les 4 types d'engagement.

#### Définir des solutions et restitution

Définir des actions concrètes et réalisables dans votre entreprise.

Présentation de vos solutions à mettre en place et débrief.

### → CONCLUSION

Questions, précisions.

Accompagnement personnalisé dans 3 à 6 mois (2 heures) : retour sur la mise en place dans votre entreprise.

## INDICATEURS QUALITÉ - NOS FORMATIONS

Taux satisfaction :

**9,3/10**

Chiffres stagiaires :

**4111**  
heures

**Nbr 550**  
stagiaires

## PRÉ- INSCRIPTION

Cliquez sur ce lien



## VOTRE FORMATEUR

Découvrez son profil



## Objectifs

Être capable d'**analyser les problématiques** dans la relation client.

Acquérir et maîtriser des **techniques de communication** et méthodologie pour provoquer l'engagement client .

Comprendre les **relations interpersonnelles** pour **savoir communiquer** avec les clients.

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

## Modalités d'accès

### → Public

Toute personne ou responsable confronté au management TPE/PME.

### → Prérequis

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

### → Accessibilité PSH

Politique d'accessibilité et conditions d'accès pour les personnes en situation de handicap : [cliquez ici](#)

Contact référent handicap : David SALVADORE – 0648282667 – [info@5sens-conseils.com](mailto:info@5sens-conseils.com)

### → Délais et modalités d'accès

15 jours entre la demande et le démarrage de la formation. Jusqu'à 2 mois pour les personnes en situation de handicap (en fonction de l'aide à mettre en place).

L'accès à la formation est possible après avoir complété une demande d'inscription (en ligne ou formulaire du programme), avoir signé un devis et une convention de formation.

### → Méthodes et moyens mobilisés

Alternance d'apports théoriques et de mises en application via des jeux de rôles, études de cas et mises en situation.

Accès en ligne aux ressources pédagogiques et documentaires (échanges, contenus pédagogiques, quiz).

Salle avec écran et paper board.

Documents supports de formation projetés.

### → Modalités de suivi et d'évaluation

Évaluations formative pendant la formation (quiz, mises en situation, études de cas) et sommative en fin de formation (quiz ou présentation de projet).

Certificat de réalisation sur les compétences acquises.

Questionnaire d'évaluation à chaud et à froid (J+30 à J+90).

Feuille d'émargement.



**5 sens  
conseils**

## Nous contacter

 [info@5sens-conseils.com](mailto:info@5sens-conseils.com)

 06.48.28.26.67



[5sens-conseils.com](https://5sens-conseils.com)

Raison sociale de l'organisme de formation : 5 SENS CONSEILS SASU (5SC)  
N° SIRET : 802 454 801 00027, enregistrée au RCS de Strasbourg.  
Code APE 8559 A - Formation continue d'adultes.  
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 21 51 01731 51 auprès du préfet de région du Grand-Est, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.  
Adresse : 4 quai Koch, 67000 Strasbourg