

# MOBILISATION DES SOFT SKILLS

# COMMENT SATISFAIRE SES CLIENTS SANS S'ÉPUISER ?

Bien vivre son métier dans la relation clients/usagers et délivrer la qualité de service attendue grâce à la mobilisation de ses « soft skills »



## Objectifs de la formation :

- Adapter sa communication aux comportements des clients
- Pratiquer une écoute active et sereine pour bien comprendre et satisfaire leurs besoins
- Mobiliser pleinement ses capacités au service du client
- Prendre du recul face aux tensions et se protéger

4 modules +  
1 bilan à distance,  
en classe virtuelle

## Bénéfices :

- Meilleure connaissance de soi : construction d'un plan d'action personnel pour mobiliser ses « soft skills » (compétences relationnelles)
- Communication plus efficace (tant dans le cadre professionnel que personnel)
- « Zénitude », même en cas de tensions, dans la relation avec les clients / économie de l'énergie personnelle
- Concentration accrue au bénéfice de la qualité de service

Animée par  
Christophe  
Padiou



## Contenu :

Réalisée en distanciel, cette formation comprend 4 modules de 2 heures en classe virtuelle (formation distancielle synchrone) + 30 minutes de bilan à distance.

<b>Module 1 : Les conditions d'une communication efficace</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Être attentif aux besoins de son interlocuteur en se préservant</li><li>&gt; Comprendre les mécanismes de l'intelligence relationnelle et le fonctionnement du cerveau</li></ul>
<b>Module 2 : La nécessaire prise de recul</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Prendre du recul sur les « intolérances » qui nous font réagir</li><li>&gt; Pratiquer l'analyse objective des situations pour agir plutôt que réagir : bien dissocier « faits » et « jugements »</li><li>&gt; Garder toujours à l'esprit les objectifs de notre communication</li></ul>
<b>Module 3 : S'adapter aux émotions de son interlocuteur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Reconnaître les émotions de son interlocuteur</li><li>&gt; Adapter sa communication face à l'anxiété d'une personne</li><li>&gt; Adapter sa communication face à l'agressivité défensive ou offensive de son interlocuteur</li></ul>
<b>Module 4 : Communiquer par le calme</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Utiliser des techniques éprouvées pour sortir du caractère « émotionnel » d'une communication</li><li>&gt; Savoir questionner de manière « ouvrante » pour faire sortir son interlocuteur d'une vision rigide</li><li>&gt; Construire son plan d'action personnel pour mobiliser ses « soft skills » (compétences relationnelles)</li></ul>

En fin de formation, un guide-mémo recensant les acquis principaux sera envoyé aux participants.



## Public :

Toute personne en relation avec des clients/usagers



## Prérequis :

Aucun



## Validation des acquis :

Quizz sous forme de QCM en fin de module 4



## Tarif :

800€ TTC