



# Mieux se connaître pour optimiser la relation client

## PRESENTATION

Chacun de nous traite l'information différemment. Chacun perçoit la « réalité » depuis sa «fenêtre». Que ce soit comme émetteur ou comme récepteur, nos messages sont filtrés par nos « préférences mentales ». Il en est de même pour tous nos interlocuteurs !

Ainsi, notre profil de "préférences mentales" peut avoir une incidence forte sur notre façon de communiquer et sur l'ensemble de nos comportements quotidiens. Il s'agit de mettre en synergie l'ensemble des perceptions possibles pour comprendre la « réalité » d'autrui et savoir adapter sa communication pour optimiser la relation client.

### PERSONNES CONCERNEES :

Toutes personnes en relation avec des clients.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier son profil de communicant pour mieux communiquer
- Optimiser la relation client
- Savoir accueillir (en face à face et au téléphone)
- Intégrer l'importance de l'écoute
- Gérer des situations difficiles
- Travailler sur un argumentaire qui touche tous types de clients

**DATES ET LIEU** : A convenir

**DUREE** : 2 jours + 1 journée de préparation

**HORAIRES** : 9h-12.30 – 14.00-17.30 : à confirmer

**NOMBRE DE PARTICIPANTS** : à convenir

**TARIF** : nous contacter

Contact : [info@influence-positive.eu](mailto:info@influence-positive.eu) Tel. 33 (0)673 197 633

## Ex de PROGRAMME FORMATION

### Jour 1

1. Identifier son profil personnel pour mieux communiquer, convaincre et mieux comprendre toutes les personnes qui nous entourent... (Les échanges avec le formateur sont très interactifs, chaque participant va identifier son « profil » durant la formation).
2. Gérer les premiers instants de la relation client pour avoir davantage d'impact dans la communication et faire bien passer son message.
3. Savoir identifier rapidement le « profil » d'autrui et s'avoir rapidement s'adapter à tous les « styles ».
4. Savoir accueillir en face à face et au téléphone.

### Jour 2

1. Intégrer l'importance de l'écoute pour découvrir l'ensemble des opportunités.
2. Poser les bonnes questions
3. Gérer des situations difficiles
4. Travailler sur un argumentaire qui touche tous types de clients.

### Style d'animation :

Utilisant des exemples, des situations pratiques, Véronique Leroy sensibilise à l'importance de la prise en compte des préférences de chacun pour mieux communiquer et optimiser la relation client.

L'interaction est mise en œuvre grâce à des exercices filmés et non filmés, films, quizz, jeux de cartes, cible de préférences...

La vidéo permet une prise de conscience de l'importance de la voix, du non verbal, du sourire... Les restitutions sont très bienveillantes.

### Bénéfices participants :

Cette formation permet aux participants de :

- prendre conscience de l'importance de bien communiquer pour optimiser la relation client.
- gagner en confiance et aisance.

Ils s'approprient des outils simples, qu'ils peuvent utiliser dès le lendemain.



**Défi : Connaissez-vous votre profil de communicant ? Savez-vous décrypter les propos de vos différents interlocuteurs ?**

Véronique Leroy utilise des outils simples et pragmatiques qui donnent du sens aux relations humaines.  
Pour elle, une entreprise réussit avec ses clients, ses employés, ses fournisseurs.  
Sa devise : la satisfaction client est l'affaire de tous !  
Ses clients soulignent une attitude simple et positive.  
Ses animations sont interactives et énergiques.

### ● **Expérience**

Conférencière professionnelle, Formatrice, et responsable du développement chez influence-positive.eu  
Professeur vacataire à l'IUT de Nice et à l'Ecole de Management de Strasbourg  
Ancienne responsable de congrès chez Unisys, responsable marketing chez Pacer Europe  
et responsable des événements chez Digital Equipment

### ● **Compétences**

**Véronique Leroy aide ses clients à transformer leurs rencontres en ambassadeurs !**

**Au travers de ses formations, accompagnements et conférences elle permet :**

- d'améliorer la communication et le leadership
- de trouver les messages clés
- de prendre conscience que la satisfaction client est l'affaire de tous dans une entreprise
- de transformer chaque rencontre en opportunité

### ● **Focus**

- Prise de parole en parole en public, communication et leadership : [www.influence-positive.eu](http://www.influence-positive.eu)  
<https://www.youtube.com/channel/UCtoWgUI9YtOikwTbTucjcQ>
- Satisfaction client [www.leclientsatisfait.fr](http://www.leclientsatisfait.fr)
- Logistique et organisation d'événements

### ● **Parcours Educatif**

Certifiée en Audio-Psycho-Phonologie (écoute), formée par Patrick Dumas de la Roque - 2013  
Formation conférencier professionnel chez Christine Morlet 2012-2013  
Boot Camp pour conférenciers avec Frank Furness - Londres - March 2012  
Formation interne au modèle (H.B.D.I) Herrmann Brain Dominance Instrument) - 2011  
Parcours Toastmasters - 2009 - 2013 (Communication et Leadership)  
Participation aux conventions conférenciers professionnels (USA, France)  
Université Anglais Classique

**Centres d'intérêt** : aime la pratique sportive (danse, ski, randonnée) : assister à des spectacles de danse et des concerts.

Elle est Secrétaire Générale de l'Association Française des Conférenciers Professionnels sortante [www.association-conferenciers.com](http://www.association-conferenciers.com) et est membre de la « Global Speakers Federation » [www.globalspeakers.net](http://www.globalspeakers.net)



Tél. : +33(0)971 222 971  
[info@influence-positive.eu](mailto:info@influence-positive.eu)  
Past Secrétaire Générale  
de l'Association Française des  
Conférenciers Professionnels



Association Française des  
Conférenciers Professionnels



Global Speakers Federation  
Advancing the Professional Speaking Community Worldwide