



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, tous nos messages sont filtrés par nos « préférences mentales ». Il en est de même pour tous nos interlocuteurs !

Ainsi, notre profil de "préférences cérébrales" peut avoir une incidence forte sur notre façon de communiquer et sur l'ensemble de nos comportements quotidiens. Si chacun d'entre nous perçoit les choses de façon différente à partir de sa « vision du monde », il s'agit de mettre en synergie l'ensemble des perceptions possibles pour comprendre la « réalité » d'autrui et savoir adapter sa communication pour davantage d'efficacité

PERSONNES CONCERNEES :

Vos équipes souhaitant décrypter les secrets d'une meilleure communication pour optimiser la relation client.

OBJECTIFS DE LA CONFERENCE

- Identifier son profil de communicant pour mieux communiquer
- Optimiser la relation client
- Identifier les attitudes gagnantes

DATES ET LIEU : à confirmer

DUREE : plus ou moins 60 minutes + échanges avec la salle

HORAIRES : à convenir selon les besoins de l'organisation

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

TARIF :

Contact : info@influence-positive.eu
+33(0)971 222 971 ou +33 (0)673 197 633

PROGRAMME DE LA CONFERENCE

1. Identifier son profil personnel pour mieux communiquer, convaincre et mieux comprendre toutes les personnes qui nous entourent... (Les échanges avec le conférencier étant très interactifs, chaque participant va découvrir son « profil » durant la conférence).
2. Gérer les premiers instants de la relation avec nos interlocuteurs 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. Se créer les bonnes conditions de réussites

Durée : 60 minutes d'exposés et de jeux + échanges.

Style d'animation :

Utilisant des exemples vivants à partir de situations pratiques, occupant l'espace et "jouant" avec l'auditoire, 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 un film, quizz, ballons... selon la volonté du client.

Bénéfices participants :

Cette conférence fait vivre une expérience aux participants, ils participent, jouent, et intègrent mieux les messages.

Les participants prennent conscience de l'importance de bien communiquer.

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
Spécialiste du client satisfait

Conférencière Professionnelle

Véronique Leroy utilise des outils simples et pragmatiques qui donnent du sens aux relations humaines. Pour elle, une entreprise réussit avec ses clients et ses employés. 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 relations 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 public, communication et leadership : www.influence-positive.eu
<https://www.youtube.com/channel/UCtoWgUI9YtOikwTbTucjcQ>
- Satisfaction client www.leclientsatisfait.fr
- Logistique et organisation d'événements

● **Parcours Educatif**

Certifiée en Audio-Psycho-Phonologie (écoute), formée par Patrick Dumas de la Roque à Toulouse - 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 assure le poste de Secrétaire Générale de l'Association Française des Conférenciers Professionnels www.association-conferenciers.com et est membre de la « Global Speakers Federation » www.globalspeakers.net



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

