

## **OBJECTIFS :**

- Savoir établir un climat de confiance avec ses clients et partenaires internes/externes en vu de fidéliser vos clients.
- Eveiller les besoins cachés des clients et leur proposer les compétences internes du cabinet.

## **PUBLIC :**

- Chargés de mission et collaborateurs comptables, juridiques et social.

## **PROGRAMME :**

- **PREALABLE A L'AMELIORATION : DEFINIR LES REGLES DE NOTRE FONCTIONNEMENT**  
Présentation par le responsable du cabinet de ses attentes à l'issue de la formation  
Exercice d'inclusion "minute" des participants : "je suis..."  
Cadrage de nos séquences de formation.  
Clarification des attentes et besoins : travail sur les représentations clients de chacun
- **VOS CLIENTS... VOS RESSOURCES**  
Identifier les besoins implicites et explicites de ses clients  
Identifier ses propres ressources à l'instauration d'une relation d'écoute "non technique"  
Identifier les savoir-faire spécifiques à votre structure et partenaires
- **APPORTS LES BASES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**  
Ecouter ses clients et faire preuve d'empathie  
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance  
Mettre en valeur votre interlocuteur et sécurisez-le : modèle de Shutz  
Quelques filtres à la communication à utiliser  
Sortir du jargon technique et donner des exemples
- **OPTIMISER LA RELATION CLIENT EN ENTRETIEN**  
Garder le contrôle de l'entretien client :  
Créer le contact  
Poser un cadre d'entretien : écouter, expliquer, questionner, clôturer.  
Savoir présenter les avantages et les « + » de votre cabinet, Argumenter  
Garder le contact avec ses clients : téléphone, mail...
- **EXPERIMENTATION APPLICATION CONCRETE SUR LE TERRAIN**  
Simulation d'entretien « d'éveil » avec un client. Construction d'un argumentaire commun autour des compétences de vos réseaux et structures.  
Définir 2 axes d'amélioration personnels et 1 collectif  
Remplir la fiche de suivi des actions pour analyse  
Expérimentation des outils et postures acquises entre les deux séquences de travail

**DUREE :** 2 à 3 jours avec 1 mois d'expérimentation entre deux rencontres.

**METHODE :** formation en interne et transversale.

Le dirigeant et les personnes des autres services seront invitées à partager leurs réussites chez leurs clients pour fournir des exemples de problèmes résolus par les vos soins.

## **PRE REQUIS :**

Faire confiance et accepter de revisiter ses modes de fonctionnement et expérimenter ce qui vous sera proposé.