

LEADERSHIP

2 jours en présentiel (14 heures)

Objectifs pédagogiques

Cette formation vous permet d'examiner votre leadership et votre force de conviction dans le cadre de la relation client. Identifier les mécanismes de la communication verbale et non-verbale. Améliorer sa relation client.

Population visée

Cadres ou consultants en relation avec les clients : commerciaux, services clients, conseil.

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation.

Méthodes pédagogiques

8 participants maximum, un poste par stagiaire et un support de cours (papier) est remis à la fin du stage. La formation est constituée d'explications théoriques, de démonstrations suivies d'exercices de mise en pratique.

Formateur

Consultant formateur, coach, spécialiste du développement personnel.

Modalités de validation des acquis

Évaluation des acquis via un questionnaire.
Attestation de fin de stage.

Contenu

Programme des 2 premiers jours

Définition du leadership

- Définitions la notion de leadership
- Découvrir son style de leadership
- Lister les 3 perspectives du leadership
- Un leadership efficace

Développer ses qualités de leader

- Définir confiance et estime de soi
- Le développement de la confiance en soi chez le leader

L'intelligence émotionnelle

- L'intelligence relationnelle selon D.Goleman
- Identifier les compétences à développer
- La cohérence Esprit – Émotions – Corps

Affirmer ses objectifs et cadrer ses interventions

- Déterminer des objectifs
- Cadrer ses interventions

Maîtriser la communication verbale et non verbale

- Déterminer le rôle et la posture de l'orateur
- Le schéma de la communication
- Lister 4 techniques pour mieux communiquer
- Identifier la communication non verbale
- Développer votre force de conviction
- Les jeux de manipulation

Préparation d'une feuille de route

- Les axes de travail pour améliorer son leadership
- Les choix d'actions à mettre en place sans délais

Programme du 3ème jour

Retour sur les mises en pratiques des enseignements et sur les expériences de chacun

- Co-débriefing de ces retours d'expérience, sous le coaching du formateur

Envisager le leadership dans la relation client

- Qu'est-ce que la relation client
- Leadership et changement
- Déterminer les besoins de son client (SONCAS)

LEADERSHIP

Bien travailler avec le client

- L'approche client qualitative
- Etablir des relations de travail de qualité
- Gérer les réunions de travail
- Dire NON quand c'est nécessaire

Convaincre ses interlocuteurs

- Exprimer son expertise
- Développer une argumentation cohérente
- Traiter les objections