

## Développer l'intelligence relationnelle et augmenter son impact

Dans un monde qui bouge et évolue en permanence, ou le numérique gagne du terrain dans nos interactions et la communication, comment et pourquoi l'humain reste incontournable ?

A l'heure du digital, le contact humain, en face à face ou par téléphone, devient une denrée rare, et précieuse ! Développer son intelligence relationnelle c'est saisir à chaque contact, l'opportunité d'exprimer sa valeur ajoutée. Augmenter votre impact, votre personnalité fait la différence.

**Durée : 1 jour soit 7 heures**

**Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis**

**Tarif : 1400 € HT Intra 8 participants / 350 € HT Inter par participant**

### Objectifs :

- Découvrir les composantes l'intelligence relationnelle
- Transposer les leviers incontournables en relation client
- Améliorer ses rapports avec les autres, agir positivement
- Communiquer en conscience pour comprendre et faciliter nos relations professionnelles.

### Programme :

#### 1- L'évolution des acheteurs à l'ère du numérique :

La consommation à l'ère du digital et son impact dans la relation client  
Les nouvelles attentes des clients lors de leur prise en charge  
L'expérience client au-delà des mots, les intentions : la transformation du cycle de vente  
Faire coïncider le on line et le off line pour garder le bénéfice de votre présence  
Aligner une cohérence entre votre présence digitale, votre réalité commerciale

#### 2- Les savoir-faire relationnels, les attitudes clé

A chaque contact un point d'impact  
Faire de la relation humaine son principal atout  
Bien se connaître pour mieux communiquer  
Différencier observation et jugement : remplacer des attitudes de généralisation et jugements par des faits précis  
L'intérêt pour soi de développer sa dimension relationnelle  
Cadre de référence : comprendre son mécanisme, comprendre et accepter la diversité  
Écouter avec empathie l'autre et accueillir sa différence  
Adopter une attitude d'écoute et de dialogue  
Trois qualités essentielles : La directivité – l'empathie – l'écoute active

#### 3- Votre impact au service de la relation client

La différence entre ce que l'on sait et ce que l'on fait  
Communiquer en conscience pour agir positivement  
Immobilisme ou Progression, à qui cela profite  
Ce qui peut être dit et comment le dire  
Les fondamentaux d'une attitude réceptive  
Développer une attitude de service en toutes circonstances  
Démontrer son intérêt et son engagement, et agir sur la satisfaction client  
Être en accord avec le service rendu et le service attendu ;  
Se rendre **INDISPENSABLE**

Formation animée par Isabelle Henry, Dirigeante Comtel, Fondatrice de la marque Human Addict.  
Interaction, échange et expérience seront au programme lors de cette journée.