

[Intra] L'Intelligence Emotionnelle au service de la Relation Client

Durée: 30.00 heures (4.00 jours)

Modalités : Formation mixte

Profils des apprenants

- Commerciaux BtoB (de juniors à expérimentés)
- Vendeurs (Retail)
- Conseillers BtoC (Banque, Assurance, Mutuelle, ...)
- Visiteurs médicaux

Prérequis

- Expérience professionnelle de 3 ans minimum

Accessibilité : Toute personne en situation de handicap peut accéder à nos formations (présentiel ou en distanciel). L'accessibilité est étudiée au cas par cas par notre référente handicap Ana Borges (01 40 20 21 22 - ana.borges@ifod-cie.fr).

Délais d'accès à la formation : 10 jours

Objectifs pédagogiques

- Mieux se connaître grâce au diagnostic EQ-i
- Identifier, réguler et gérer ses propres émotions et celles des clients
- Renforcer les compétences relationnelles et la communication empathique pour une relation client durable
- Accroître son écoute et la compréhension des besoins clients
- Augmenter l'engagement client et la fidélisation
- Intégrer des techniques pour gérer efficacement le stress et la pression en situation de vente ou de négociation
- Favoriser une approche plus collaborative, orientée résultats et relation client
- Renforcer son intelligence émotionnelle

Contenu de la formation

- Webinar de lancement "L'intelligence émotionnelle, une compétence clé" (1,5h) et Diagnostic EQ-i suivi d'un débrief individualisé (1,5h)
 - Onboarding et présentation du parcours à l'ensemble des participants
 - Diagnostic EQ-i (quotient émotionnel) en ligne
 - Débrief individuel à distance avec un formateur / coach certifié
- Module 1 : Une journée de formation en collectif sur le thème de l'"Intelligence relationnelle" (7h)
 - Ateliers interactifs sur l'authenticité, la confiance en soi, l'empathie
 - La pédagogie repose sur l'expérimentation autour de situations professionnelles réelles et concrètes
- Module 2 : Une journée de formation en collectif sur le thème de l'"Intelligence situationnelle" (7h)
 - Ateliers interactifs sur la gestion du stress, des situations de conflits / d'oppositions et des émotions
 - La pédagogie repose sur l'expérimentation autour de situations professionnelles réelles et concrètes
- Module 3 : Une journée de formation en collectif sur le thème "Maîtriser l'art de l'influence" (7h)
 - Ateliers interactifs sur la compréhension de son style d'influence et comment s'adapter au profil client pour déclencher l'acte de vente
 - La pédagogie repose sur l'expérimentation autour de situations professionnelles réelles et concrètes
 - Un module dédié à l'outil ISI™ sera proposé en parallèle pour que vous puissiez bénéficier de votre propre style d'influence (voir plus bas)

SAS IFOD au capital de 3 000€ - Siège social : 7 Rue d'Astorg, 75008 Paris | 01 40 20 21 22 | infos@ifod-cie.fr

RCS : Paris B 797696655 | SIRET : 79769665500035 | CODE APE : 8559A | N° D'ORGANISME DE FORMATION : 11755093375 auprès de la préfecture IDF. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état. N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR67797696655 - www.ifod.fr

- En parallèle, accompagnement personnalisé avec des séances de Coaching individuel (3 séances de 1h, 3h) :
 - Approfondir la prise de conscience de son propre fonctionnement, de ses zones d'aisance et de ses champs d'amélioration
 - Feuille de route entre les séances et en fin d'accompagnement avec un plan d'actions concret pour atteindre les objectifs
- En parallèle, parcours digital composé de modules ressources et d'ancrage pour l'ensemble des journées de formation (2h) et module dédié à l'Evaluation ISI™ (1h) :
 - Supports de formation et ressources complémentaires associés aux Modules
 - Auto-évaluation ISI™ en ligne – 40 questions pour établir un score sur les cinq styles d'influence
 - Découverte de son rapport ISI™ personnalisé pour identifier ses styles d'influence dominants, le tableau des forces de préférence et de conseils pratiques.
 - Modules d'aide à l'animation avec l'ISI™

Organisation de la formation

Ressources pédagogiques et techniques

- Les formations de l'IFOD et du CIE proposent aux apprenants des parcours Blended vivants et engageants aux modalités variées, centrés sur les besoins apprenants et leurs émotions avec :
 - - Des apports théoriques apportés par le formateur à travers des supports de formation, pouvant être accompagnés de vidéos, photos, reportages, etc..
 - - Des mises en pratique sous la forme d'exercices, études de cas, mises en situation en individuel ou en sous-groupe.
 - - Des points réguliers de compréhension et actions de remédiation le cas échéant, individuelles ou collectives.
 - - De l'écoute active, du questionnement, de l'accompagnement, du pilotage, de l'analyse, de la restitution, du debrief.
 - - Un accès d'un an à une plateforme digitale Digiforma pour retrouver les éléments essentiels de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- Un questionnaire de pré-positionnement est envoyé en amont de la formation pour évaluer les compétences et attentes du participant.
- Une évaluation des acquis sous forme de mises en situation est proposée tout au long de la formation pour faciliter l'ancrage des connaissances et la mise en pratique.

Équipe pédagogique

Animation suivant disponibilité par :

- Raphael Bensaïd, formateur/consultant certifié EQ-i
- Catherine Denner, formatrice/consultante certifiée EQ-i
- Lucie Lauras, formatrice/consultante certifiée EQ-i
- Boris Lehmann, formateur/consultant certifié EQ-i

Suivi qualité

Un questionnaire de satisfaction à chaud est envoyé aux participants à la fin de chaque séminaire via Digiforma. Cette évaluation est analysée par le service Pédagogie & Qualité pour étude, amélioration continue, suivi statistiques et mise en place d'actions correctives et tracées le cas échéant. Un questionnaire à froid est également envoyé 6 mois après la fin du parcours de formation via Digiforma.