



formation & coaching
Thierry Chaléas 

La PNL au service de la relation client

Doc au 13/06/21

Niveau requis :

- ✓ Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Effectifs :

- ✓ 6 minimum et 12 maximum

Objectifs :

- ✓ Connaître les pensées utiles (présupposés PNL) pour mieux communiquer avec vos clients/usagers
- ✓ Améliorer la qualité de votre relation grâce à votre non-verbal
- ✓ Impacter plus avec des mots bien choisis
- ✓ Renforcer l'adhésion/décision de votre interlocuteur

Satisfaction des apprenants : Qualité globale **8,4/10** ; Pédagogie **9,3/10** ; Animation **9,2/10** ; Atteinte objectifs **8,9/10** ; Adéquation métier **9,2/10** - pour l'année 2021 (jusqu'au 23 mai)

Durée :

- ✓ 1 jour (7h) – Possible en 2 jours avec plus de training

Modalités et délais d'accès :

- ✓ L'accès à cette formation se fait en me contactant directement par téléphone (06 13 22 45 68) ou par e-mail (thierrycha@hotmail.com). Je vous donne une date sous 24h maximum.
- ✓ Pour accéder à cette formation, le délai est d'un mois minimum avant le début de l'action.
- ✓ Les stagiaires, lors de leur convocation, prennent connaissances des différentes modalités d'accès à la formation ainsi que des objectifs et du programme.
- ✓ NB : Si la formation doit être modifiée, prévoir un délai d'un mois supplémentaire (entretien, besoins et contraintes spécifiques, ingénierie pédagogique, réaménagement du Kit pédagogique).

Tarif :

- ✓ 900€ net de taxe

Programme :

A/ Connaître les clefs principales de la PNL pour une meilleure relation

- ✓ Définir la PNL et l'intérêt des différences
- ✓ Découvrir les présupposés qui permettent une relation de qualité avec votre client

B/ Créer une relation non verbale puissante avec le client/usager

- ✓ Repérer les éléments non verbaux principaux de votre interlocuteur
- ✓ Être en relation avec fluidité et élégance

C/ Choisir vos mots pour plus d'impact

- ✓ Poser des questions précises pour connaître les besoins principaux du client
- ✓ Adapter vos propos à son « monde » pour convaincre
- ✓ Connaître les leviers de décision de votre interlocuteur

Méthodes mobilisées :

- ✓ Apports théoriques et pratiques / Test / Démonstrations / Activités formatives en sous-groupe / Débriefing / Remise d'un support pédagogique.

Modalités d'évaluation :

- ✓ En cours de formation : Evaluation des activités formatives
- ✓ En fin de formation : Questionnaire de satisfaction et auto-évaluation de l'atteinte des objectifs

Formateur :

- ✓ Thierry Chaléas, Formateur certifié CNEFOP, Coach, Psychothérapeute depuis 2000.
- ✓ Je conçois et anime des formations sur ce thème depuis 2017 (Centres de gestions agréés Vaucluse, Marseille, Var, ...)



Accessibilité :

- ✓ La salle de formation, qu'elle soit en entreprise ou hors entreprise, est adaptée pour les personnes en situation de handicap (PSH). Hors entreprise, je veille à ce que les transports en commun, les hébergements et les restaurants soient proches du lieu.
- ✓ J'invite les participants qui ont un degré de perceptions auditive ou visuelle amoindries, à se placer à proximité de l'écran et de l'audio, s'ils le souhaitent.
- ✓ Pour accompagner et renseigner une personne en situation de handicap, voici une liste d'organismes : AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) www.agefiph.fr / CAP EMPLOI (Accompagner vers et dans l'emploi) www.capemploi.net / MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) www.mdpf.fr / FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) www.fiphfp.fr
- ✓ Pour tout renseignement complémentaire, veuillez me contacter au 06 13 22 45 68