

L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Inscription par mail et réponse sous 48h (jours ouvrés) avec un délai de réalisation 1 mois minimum. La formation est organisable en sur-mesure. Pour toute situation de handicap, nous contacter pour envisager la faisabilité. Réservation, contact et informations : catherine@lacademie-du-newbiz.com

Utiliser les mécanismes de l'intelligence relationnelle pour comprendre ce qui se joue vraiment dans la relation client, renforcer sa posture de conseil, fidéliser durablement et augmenter son pouvoir d'influence.

Introduction

Présentation des stagiaires, recueil des attentes et quiz d'évaluation pour connaître la situation impact et durabilité de votre entreprise.

Module 1 – Ce que le client dit vs. ce qu'il veut vraiment

- 1.1 Les fondamentaux de l'intelligence relationnelle systémique : on travaille sur les interactions, pas sur les personnalités
- 1.2 Diagnostic individuel : quel est mon style relationnel spontané ? et ses angles morts ?
- 1.3 Pourquoi le brief ne dit jamais tout : enjeux politiques, peurs cachées, contraintes internes côté annonceur.

Module 2 – L'écoute stratégique (Approche systémique, École de Palo Alto)

- 2.1 Apprendre à entendre ce qui n'est pas dit : les signaux faibles dans une conversation
- 2.2 Les boucles relationnelles qui s'installent et qui fragilisent la relation
- 2.3 Atelier : techniques de questionnement pour faire émerger les vrais besoins.

Module 3 – Devenir le partenaire qu'on ne lâche pas

- 3.1 Le leadership d'influence : asseoir son autorité de conseil face à des clients exigeants
- 3.2 La qualité relationnelle comme socle du business : comment elle se construit, comment elle se perd
- 3.3 Atelier : transformer un "non", une objection ou une tension en opportunité de rebond (mises en situation sur cas réels des participants).

Module 4 – Tenir la relation dans les moments critiques

- 4.1 Simulations de situations du quotidien agence : budget coupé, brief flou, client mécontent, imprévu de dernière minute
 - 4.2 Feedback miroir du groupe : ajuster son impact relationnel en temps réel.
- Plan d'action individuel : chaque participant repart avec 2 à 3 leviers concrets identifiés.

Conclusion

Évaluation individuelle des acquis, quiz de validation de l'atteinte des objectifs de la formation

Objectifs

À l'issue de la journée, les managers seront capables de :

- Décoder ce qui se joue vraiment dans la relation client au-delà du brief
- Lire les non-dits, les enjeux politiques et les peurs de l'annonceur
- Adopter une posture de partenaire de confiance
- Gérer les situations de tension
- Transformer chaque interaction en levier de fidélisation et de développement business

Public visé

- Cette formation s'adresse aux professionnels de l'agence et du conseil
- Toute personne amenée à être en relation commerciale
- Prérequis : 3 ans d'expérience professionnelle

Méthode

La formation privilégie l'interactivité.

Basée sur l'approche systémique et sur l'intelligence relationnelle au service des organisations. Mise en mouvement : Alternance de théorie courte et de pratique immédiate pour favoriser l'ancrage. Effet miroir : l'intelligence collective des participants pour résoudre des cas concrets. Évaluation individuelle, en fin de formation pour valider les acquis

Participants

Formation individuelle ou collective de 5 stagiaires

Tarifs

2600 € H.T/jour
250 € H.T par pers sup (max 8) Proposition sur-mesure

Durée

1 jour (9h30- 17h30) en intra entreprise

Lieu

Chez le bénéficiaire ou à sa charge

Moyens mobilisés

Présentation et support de formation projeté. Ordinateur individuel et connexion wifi.



Intervenante
Éléonore Patry

Plus de 25 ans d'expérience dont 15 ans en direction marketing et digitale et 10 ans en tant que dirigeante de PME.

Fondatrice de Sapiolab, ingénierie relationnelle des collectifs dirigeants, Éléonore intervient auprès de femmes dirigeantes et de Comex pour accompagner les transformations. Ex-dirigeante d'entreprise (revendue en 2021), elle est pragmatique, orientée vers la création de valeur durable.