



Gérer la Relation Client avec la méthode 4Colors®

Personnaliser les contacts Client

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable d'adapter sa communication au profil de son interlocuteur pour une expérience client enchantée

Objectifs opérationnels

Acquérir les outils et méthodes indispensables pour :

- Intégrer la méthode 4Colors® et la mettre en œuvre en situation de relation client
- Mieux comprendre son fonctionnement pour ajuster ses réactions à celles des clients
- Identifier le profil de ses clients, leur mode de communication préférentielle et leurs besoins pour être en symétrie avec eux

Programme détaillé

1. Mieux se connaître et identifier son style
 - a. Origine et fondements de la méthode 4Colors®
 - b. Présentation de la boussole
 - c. Identifier son profil 4Colors®
2. Faire la différence
 - a. Les compétences comportementales
 - b. Les compétences sociales
 - c. Les 3 piliers de la méthode
3. Optimiser sa démarche Relation Client en couleurs
 - a. Les comportements adéquats en couleur
 - b. Les attentes couleur des clients
4. Améliorer ses écrits en couleurs
 - a. Repérer la dominante comportementale
 - b. S'adapter aux clients

- Test d'inventaire de personnalité 4Colors® à réaliser en amont de la formation

Ce programme peut être personnalisé en fonction des besoins exprimés par le client et les objectifs attendus.



Modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement / Relevé d'émargement électronique
- Auto-évaluation en amont de la session sur les thématiques de la formation
- Évaluation des connaissances acquises (jeux de rôles, mises en situation et quizz final) pour comparaison avec auto-évaluation de départ.
- Attestation individuelle de formation remise sur demande



2 jours (14 h)



Présentiel



Distanciel



INTER : 800 €

+ 120 €HT/stagiaire d'outils pédagogiques
mini : 4 / maxi : 10 apprenants

INTRA : 2 800 €

+ 120 €HT/stagiaire d'outils pédagogiques
pour un groupe de 10 personnes max

Prérequis

Aucun prérequis spécifique nécessaire

À qui s'adresse cette formation ?

Tout collaborateur en relation avec les clients internes ou externes.

Moyens et techniques pédagogiques

- Méthodologie centrée sur l'apprenant
- Focalisation de l'attention avec des séquences courtes
- Apprentissage ludique (méthode Funny Learning)
- Mémorisation favorisée par les mises en situation et les fiches essentielles.
- Mise à disposition des supports après la formation

Accessibilité



Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à partir de notre prise de contact.



Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.