

# Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

## Process Com® pour développer son relationnel client

Développer des relations clients/fournisseurs durables avec la Process Communication®.

### Objectifs

- La relation aux autres, Les valeurs
- Identifier les 6 types de personnalité de nos clients/fournisseurs
- Adopter le style de communication privilégié à chaque interlocuteur
- Désamorcer les comportements d'échec dans les situations de stress
- Développer un meilleur relationnel et être plus serein dans la relation

### Public

Toute personne ayant un relationnel complexe avec ses clients ou ses fournisseurs

### Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

### Programme

#### I. MIEUX SE CONNAITRE

- Comprendre les mécanismes de la relation aux autres, nos à-prioris
- Identifier nos valeurs, nos croyances
- Découvrir la structure de sa personnalité avec l'inventaire de personnalité
- Percevoir son mode de communication privilégié
- Découvrir ses points forts

#### II. S'APPROPRIER LES OUTILS DE LA PROCESS COM®

- Connaître les différents types de personnalité, ceux de ses clients et fournisseurs
- Comprendre son profil dominant
- Satisfaire ses besoins pour mieux gérer son stress
- Repérer le style adapté à nos clients / fournisseurs pour négocier plus sereinement
- Identifier le style de personnalité de ses proches interlocuteurs et créer la matrice des styles
- S'entraîner à une négociation efficace face à des clients / Fournisseurs
- Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de stress
- Se préparer et s'entraîner à développer des relations interpersonnelles constructives et mieux convaincre

### Particularités

Le stagiaire reçoit un questionnaire d'Inventaire de Personnalité permettant de connaître son profil quelques semaines avant la formation. Ce questionnaire doit être retourné complété à la formatrice. Cet inventaire de personnalité sera la base de la formation. De plus, le stagiaire abordera en formation différents cas concrets issus de sa réalité terrain. Il bénéficie de conseils personnalisés pour les exercices d'application.

Un document complet, "la Process Communication®" est remis au participant.

Toutes les actions de formation de Chantal Balmont Conseil répondent parfaitement aux exigences du Décret Qualité DataDock du 30 Juin 2015. Elles sont référencées par l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle.



**Durée :** 2 jours (14H de F<sup>o</sup>)

**Tarif :** 1659€ net de taxes

Inventaire de personnalité inclus

**Dates :** 15 & 16 Janv. 2025 -

12 & 13 Mars 2024 - 9 & 10

Avril 2025 - 4 & 5 Juin 2025 -

28 & 29 Août 2025 - 24 & 25

Sept. 2025 - 6 & 7 Nov. 2025

- 11 & 12 Déc. 2025 ou

démarrage immédiat

**Lieu :** Écully ou à définir

**Code :** RC0601

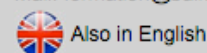
**Intervenant :**

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: formation@balmont.net



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

