



Mieux vivre la relation client (ex Mieux réussir ses rendez-vous client)

Créer les conditions de la meilleure coopération avec ses clients par la prise en compte des dynamiques relationnelles.



+90%
Satisfaction des stagiaires lors de la formation en 2024
CAU CHE FER

4 demies journées / 15h
ou 2 jours / 15h

Tarif Adhérent de l'AFD
Tarif de référence

800 € HT
1 300 € HT

Tarif OPCO
(possibilité en intra-entreprise)

900 € HT

Demandez un devis pour obtenir la prise en charge de votre formation par votre OPérateur de COmpétences (OPCO)

OBJECTIFS

- Écouter son ressenti et mieux se connaître.
- Identifier et reconnaître les dynamiques relationnelles
- Utiliser ses argumentaires et développer sa confiance et son affirmation de soi grâce aux méthodes abordées.
- Choisir les ressources - découvertes ou apprises en groupe - pour réagir efficacement dans une relation commerciale.
- Formuler et reformuler pour maintenir le dialogue et traiter les désaccords
- Elaborer sa propre grille de préparation et d'analyse d'un rendez-vous

PUBLIC CONCERNÉ

Designers (quelle que soit l'ancienneté dans le métier) et quel que soit le statut professionnel

NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 (minimum) à 10 stagiaires en présence ou à distance

PRÉ-REQUIS

Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie et écoute active
Approche interactive
Dynamique des groupes
Intelligence collective

ÉVALUATION DU STAGIAIRE

Auto-évaluation collective régulière et en fin de formation.
Questionnaires remis aux participants pour évaluer la formation.
Attestation de suivi de formation précisant les dates, le volume horaire et les objectifs.
Reportez-vous au paragraphe traitant ce sujet en page « informations pratiques »

PROFIL DES FORMATEURS

• Anne Drezner est intervenante et formatrice, elle a été graphiste indépendante pendant plus de 30 ans. Elle accompagne les indépendants, entreprises, associations, collectifs à mieux collaborer (avec eux-mêmes ou avec leur équipe, collègues, clients).

ATTESTATION DE FORMATION

A l'issue de l'action de formation, le stagiaire qui a suivi toute la formation reçoit une attestation de fin de formation.

Les designers ne sont pas formés pour performer dans la vente, surtout lorsqu'il s'agit de se vendre eux-mêmes, et d'autant moins que vendre du design est une vente complexe qui requiert des savoir-faire précis.

Comment prendre en considération les besoins et contraintes du client tout en respectant et faisant respecter ses propres besoins, son expertise, ses prix? Comment créer une réelle collaboration avec le client autour d'un projet de design? Sortir d'un rendez-vous client et sentir que le client vous fait confiance, qu'il est d'accord avec vos propositions de design, votre prix, le déroulement et le planning du projet... ce devrait être systématique.

Mais il arrive aussi que la confiance ne soit pas au rendez-vous, pour l'une ou l'autre des parties prenantes.

Cela peut être que le projet s'avère plus compliqué qu'annoncé, le budget ou le planning plus serrés ou tout simplement parce que le client a - ou n'a pas du tout - une vision, une stratégie ou des besoins définis.

En partant de vos propres expériences individuelles et collectives, cette formation vous aidera à comprendre les dynamiques relationnelles qui peuvent faire obstacle dans une relation client, et à développer votre assertivité et créer les conditions d'une meilleure coopération dans ce cadre.

PROGRAMME

- Présentation des objectifs de la formation et de la méthodologie de travail : Cerner et mettre en adéquation les besoins exprimés et les objectifs.
- Partage de vécus. Exercices guidés en sous-groupes partant de la réalité professionnelle des participants et de leur vécu.
- Identifier les obstacles à une réelle collaboration avec le client. Besoins et manques. Plusieurs exercices guidés et travaux en sous-groupes progressifs puis mise en commun.
- Comprendre les dynamiques relationnelles. Focus sur les liens entre besoins, appréhensions et violence ; les protections et leurs conséquences.
- S'appuyer sur ses ressources et celles du groupe pour créer les conditions d'une collaboration active et satisfaisante. Exercice réflexif guidé et dispositif d'intelligence collective pour trouver les bons leviers d'action.

PROCESSUS PÉDAGOGIQUE

La formation repose sur un processus de dynamique de groupe interactif qui favorise la rencontre, l'échange et le croisement des apprentissages.

Prochaines sessions

23 et 24 mai	2024	à Paris en présence
21 et 22 novembre	2024	à Paris en présence

Informations pratiques

Tout ce qu'il vous est nécessaire de savoir pour préparer et participer à votre formation.

Pour s'inscrire au catalogue de formations, pour demander un devis, pour obtenir un dossier à transmettre à votre OPCO :

- par mail : christophe@consiliom.design
- par téléphone : **06 13 23 53 89**
- par courrier : **Consiliom**
112-114 rue La Boétie 75008 Paris

Pour les ateliers du soir,
inscription sur EventBrite
QR code ci-contre ou
<https://urlz.fr/bZDZ>



Délai d'accès en formation

Minimum de 3 jours ouvrés, sous réserve de non demande de prise en charge par un organisme financeur (AFDAS, FIFPL, ATLAS, OPCOEP...)

Procédure d'inscription

- Vous adressez le formulaire d'inscription en page suivante.
- Vous recevez un mail ou SMS ou appel téléphonique d'accusé de réception qui confirme ma demande d'inscription.
- Vous recevez de Consiliom le devis détaillé de la formation et la fiche descriptive de la formation.
- Si vous avez droit au financement de votre formation par un OPCO (OPérateur de COmpétences), vous constituez votre dossier de demande de financement au moins trois semaines à l'avance (voir pièces du dossier plus loin).
- Si vous n'avez pas de prise en charge du financement de votre formation, vous réglez l'acompte de 30%, puis vous acquittez le solde spontanément avant le premier jour de formation. Vous prévenez Consiliom du virement effectué, qui accuse réception.
- Vous recevez votre convocation valant confirmation de formation au plus tôt 15 jours avant la formation.

Procédure d'inscription

- Si vous êtes artiste-auteur, votre OPCO est l'AFDAS. La constitution du dossier de financement est expliquée à cette page : <https://www.afdas.com/particuliers/services/financement/artistes-auteurs>
- Si vous êtes profession libérale (ex RSI), connectez-vous au FIFPL à cette page : <https://www.fifpl.fr/>. Pas de subrogation avec le FIFPL. Vous devez avancer les frais de la formation.
- Si vous êtes salarié, adressez-vous à votre service des ressources humaines pour connaître leur procédure. Possibilité de convention avec subrogation pour les salariés avec certains OPCO.

Lieu des formations

- Les formations en présence se déroulent toutes, sauf mention contraires, dans Paris, proche du centre ou des gares, dans les salles de réunions louées pour les nécessités de la formation.
- Le lieu est précisé lors de la convocation à la formation.
- Les formations à distance sont dispensées sur la plateforme ZOOM.

Le premier jour de la formation (sur place)

- L'accueil est ouvert 15 minutes avant le début de la formation. Vous êtes guidé vers votre salle de formation.
- Un petit déjeuner d'accueil est à votre disposition.
- Boissons chaudes et fraîches, fruits et biscuits à discrétion pendant toute la formation.
- Les horaires des formations diurnes sont de 9h30 à 13h et de 14h à 18h, soit 7 heures et 30 minutes de formation garantie, sauf la formation «Mieux réussir ses rdv clients» qui est dispensée à distance en cinq fois trois heures, de 9h30 à 12h30.
- Les horaires des ateliers, l'après-midi sont de 14h à 17h, et en soirée de 17h à 20h, soit 3 heures de formation garantie.
- Les horaires sont adaptables en fonction des contraintes exprimées par les stagiaires, notamment pour des impératifs de transports.

Conditions d'accueil

- 8 stagiaires maximum pour les formations expertes en présence ou à distance.
- 20 stagiaires maximum pour les ateliers à distance.

Suivi de formation

- Signature de la feuille d'émargement obligatoire pour les formations, pas pour les ateliers.
- Attestation de formation et de présence envoyée par la poste à l'issue du stage ou remise en mains propres le dernier jour de formation en présence.

Évaluation des stagiaires et de la formation

- En cours de formation : chaque fin de module fait l'objet d'une interrogation collégiale qui permet de valider les acquis des stagiaires et de revenir sur les points d'incompréhension éventuels.
- Exercices : des exercices ponctuent la formation et permettent aux stagiaires de s'approprier les contenus.
- A chaud : Formulaire d'évaluation de la formation et bilan qualité pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation, à restituer au formateur le dernier jour avant votre départ.
- A froid : Quelques semaines après la formation, le stagiaire reçoit un questionnaire d'évaluation de transfert de compétences, à retourner dans les plus brefs délais.

Satisfaction des stagiaires

Il pourra être demandé aux stagiaires de formuler une recommandation sur le site LinkedIn. Cette recommandation pourra être exploitée en citant le nom du stagiaire dans des documents de communication de Consiliom.

Bulletin d'inscription

→ À retourner à Consiliom :

Par mail à christophe@consiliom.design,
ou si vous avez une boîte GMAIL à
consiliom.christophe.lemaire@gmail.com
ou par SMS au **06 13 23 53 89**

Raison sociale

Numéro de SIRET

Adresse

Code Postal Ville

Responsable chargé de l'inscription (si différent du stagiaire)

Nom et prénom Fonction

Tél. Mail

Le stagiaire

Nom Prénom

Fonction, métier, spécialité de design

Tél. mobile Mail

Formations / stages choisis

❶ Date / / 2024 - Intitulé :

Prix HT en € : TVA (+20%) TTC

❷ Date / / 2024 - Intitulé :

Prix HT en € : TVA (+20%) TTC

❸ Date / / 2024 - Intitulé :

Prix HT en € : TVA (+20%) TTC

Le financement

Vos formations sont financées par un OPérateur de COmpétences (OPCO) Oui Non
(si non, passer au financement par l'entreprise)

Nom de l'OPCO

Adresse

Code Postal Ville

Tél. Mail

Nom et prénom du contact dans l'organisme

N° d'adhérent N° de prise en charge (si connu)

Règlement de la formation par l'entreprise

→ Joindre un justificatif d'activité (KBis, SIRENE), un RIB et un chèque de 30% du montant TTC avec ce bulletin, soit :

→ Faire parvenir le solde au moins 5 jours avant le début de la formation

Règlement de la formation par l'OPCO (subrogation)

→ Joindre à votre bulletin d'inscription un chèque de garantie du montant TTC de votre formation (sauf si l'OPCO est l'AFDAS).
Ce chèque vous sera restitué dès accord de prise en charge par l'organisme de financement. Dans le cas contraire, au premier jour de la formation, il sera conservé et encaissé par Consiliom.

Nom, prénom et fonction du signataire

Date et cachet de l'entreprise

Signature

Une convention de formation professionnelle, en deux exemplaires, est envoyée au stagiaire avec la confirmation en cas de non subrogation par un OPCO. Cette convention peut être remplacée par un bon de commande du stagiaire ou de son représentant, conforme au devis. Le stagiaire doit en retourner un exemplaire accompagné de la feuille de renseignements pédagogiques, du RIB, de l'acompte ou du chèque de caution. Consiliom se réserve le droit de refuser un stagiaire qui n'aurait

pas réglé la totalité de sa formation avant le premier jour. Consiliom se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation sans dédommagement ni pénalité due au stagiaire ou à son entreprise. Dans le cas d'une annulation ou d'un report par le stagiaire, les conditions sont les suivantes : Toute annulation ou report doit être signalé par téléphone et confirmé par mail à christophe@consiliom.design

Une annulation ou un report intervenant entre 30 jours et au plus tard 8 jours avant le début de la formation donnera lieu à une facturation forfaitaire de 30% du montant de la formation TTC à titre d'indemnité forfaitaire. Une annulation ou un report intervenant moins de 8 jours avant de début de la formation donnera lieu à une facturation de 70% du montant de la formation TTC à titre d'indemnité forfaitaire. Toute formation commencée est due en totalité