

# Trouver la bonne posture relationnelle auprès de clients fragilisés

<b>Valeur ajoutée</b>	<p>Vous devez de plus en plus souvent faire face à des clients en difficulté financière qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont dans le déni de leur propre situation,</li> <li>• souhaitent une prestation de conseil sans pouvoir la payer,</li> <li>• ne prennent pas des décisions anticipatrices nécessaires pour leur société.</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter un diagnostic sur la capacité des clients à entendre les messages d'alerte et à les transformer en décision pour la survie de leur entreprise</li> <li>• Trouver la juste posture d'interpellation du client en protégeant la relation</li> <li>• Clarifier où commence et où s'arrête la prestation de conseil</li> <li>• Savoir dire - fond et forme - avec le bon niveau d'assertivité</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 journée (7h)
<b>Public</b>	Associés et collaborateurs qui sont impliqués dans la relation clients.
<b>Effectif</b>	Groupe de 6 à 8 personnes
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Points clés de la formation L'efficacité et la réussite de cette formation se basent sur 2 points clés :           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'utilisation d'un guide pratique pour pouvoir s'entraîner concrètement</li> <li>▪ Une approche personnalisée permettant à chacun d'identifier le point qu'il doit travailler pour être efficace dans les situations relationnelles difficiles rencontrées.</li> </ul> </li> <li>• Contenu de la formation           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les signaux forts et faibles de fragilité du client</li> <li>○ Les mécanismes de défense du client par rapport à la réception du message de l'avocat</li> <li>○ La gestion de l'émotionnel de l'avocat</li> <li>○ Les attitudes d'écoute de Porter et de passation de messages</li> <li>○ L'assurance de l'engagement du client (tête/cœur/main) par rapport aux préconisations de l'avocat</li> </ul> </li> </ul>
<b>Pédagogie</b>	Chaque participant témoigne des situations récurrentes qu'il rencontre, les cas pratiques sont traités en co-développement entre pairs. Chaque participant reçoit un guide pratique sous forme de fiche plastifiée qu'il s'entraînera à utiliser en formation et en post formation. Si la taille du groupe le permet (6 personnes maximum), exercices vidéos flash...
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Formateur</b>	Sophie Berger, Coach- consultant en ressources humaines et management ou Nicole Coiffard
<b>Tarif</b>	1600 €HT. Frais de déplacement et d'hébergement en sus hors de la région parisienne