

Trouver la bonne posture relationnelle auprès de clients fragilisés

Valeur ajoutée	<p>Vous devez de plus en plus souvent faire face à des clients en difficulté financière qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont dans le déni de leur propre situation, • souhaitent une prestation de conseil sans pouvoir la payer, • ne prennent pas des décisions anticipatrices nécessaires pour leur société.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Trouver la juste posture d'interpellation du client en protégeant la relation • Clarifier où commence et où s'arrête la prestation de conseil • Savoir dire - fond et forme - avec le bon niveau d'assertivité
Durée	1 journée (7h)
Public	Associés et managers qui sont impliqués dans la relation clients.
Effectif	Groupe de 6 à 8 personnes
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ▪ L'utilisation d'un guide pratique pour pouvoir s'entraîner concrètement ▪ Une approche personnalisée permettant à chacun d'identifier le point qu'il doit travailler pour être efficace dans les situations relationnelles difficiles rencontrées. • Contenu de la formation <ul style="list-style-type: none"> ○ Les signaux forts et faibles de fragilité du client ○ Les mécanismes de défense du client par rapport à la réception du message de l'expert-comptable ○ La gestion de l'émotionnel de l'expert-comptable ○ Les attitudes d'écoute de Porter et de passation de messages ○ L'assurance de l'engagement du client (tête/cœur/main) par rapport aux préconisations de l'expert-comptable.
Pédagogie	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...
Prérequis	Aucun
Formateur	Sophie Berger, Coach- consultant en ressources humaines et management ou Nicole Coiffard
Tarif	1600 €HT. Frais de déplacement et d'hébergement en sus hors de la région parisienne