



# Réduire les Réclamations et Améliorer le NPS par la Posture Relationnelle

## MÉTHODES UTILISÉS

- Approches comportementales (DISC, PNL, AT)
- Etudes de cas réels issus de l'entreprise
- Mises en situation
- Travail de groupe
- Livret stagiaire d'ancrage et auto-réflexion
- Plan d'action individuel

## DURÉE

- 2 jours (14h)

## EFFECTIF MINIMUM

- 6 personnes

## EFFECTIF MAXIMUM

- 9 personnes

## DÉLAIS D'ACCÈS

- Nous consulter pour les dates de sessions

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz amont/aval
- Mise en situation
- Plan d'action individuel suivi par le manager

## TARIF INTRA

3 000€ HT/Session

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

## PUBLIC VISÉ

Collaborateurs vente, après-vente et toute personne en interaction directe avec les clients (en face à face ou par téléphone).

Managers souhaitant accompagner leur équipe sur la posture relationnelle.



## OBJECTIFS

- Comprendre l'impact de sa communication sur l'expérience client et la satisfaction.
- Identifier et corriger les comportements générateurs d'insatisfaction ou de réclamation.
- Adapter sa posture relationnelle aux différents profils clients pour fluidifier les échanges.
- Gérer les situations tendues et désamorcer les conflits avec assertivité.
- Mettre en place un plan d'action concret pour améliorer durablement la qualité de service.



## PROGRAMME

Jour 1 : Je prends conscience et j'apprends à m'adapter

- Décoder sa posture actuelle : réflexes relationnels, états du Moi.
- Identifier les comportements nuisibles : constats sans jugement, dynamique d'amélioration.
- Comprendre les profils clients avec le DISC : adapter sa posture.
- Communiquer efficacement avec la PNL : langage, cadre de référence, voix, regard.

Jour 2 : Je me comprends, je gère la relation, je m'engage

- Gérer les tensions relationnelles : triangle dramatique, positions de vie.
- S'exprimer avec assertivité : méthode DESC, dire non, poser un cadre.
- Construire son plan d'action personnel : engagements, projection terrain.
- Mises en situation avec des cas concrets du groupe.



## PRÉREQUIS

Aucun prérequis technique. Une expérience terrain (vente ou service) est souhaitée.

