

# Consultant, optimiser sa communication développer les bons réflexes en matière de relation client

Cours Pratique de 3 jours - 21h  
Réf : SUL - Prix 2024 : 2 050CHF HT

Bien qu'experts techniques dans les domaines d'intervention qui sont les leurs, les consultants ont aussi besoin pour développer et pérenniser leur activité de maîtriser les rouages des relations humaines avec leurs partenaires.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Comprendre son rôle de consultant
- Connaître les principes de base de la communication
- Comprendre l'interlocuteur et qualifier son besoin
- Animer une réunion et s'adresser à un auditoire
- Animer une réunion et s'adresser à un auditoire
- Renforcer son leadership, convaincre et persuader
- Gérer les situations délicates

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

### 1) Comprendre son rôle de consultant

- Les principes de la relation client.
- Le cadre de la relation contractuelle, ses atouts et ses limites.
- Les rôles de consultant et de salarié.
- Les qualités nécessaires au rôle de consultant.

*Exercice : Auto-évaluation sur la gestion de la relation client.*

### 2) Connaître les principes de base de la communication

- Dire n'est pas communiquer.
- Les éléments clés d'une communication efficace.
- Faire le point sur ses propres atouts et ses axes d'amélioration.

*Exercice : Jeux de prise de conscience des principes de base de la communication.*

### 3) Comprendre le client et qualifier son besoin

- Adopter la vision du client pour comprendre son besoin.
- L'art du questionnement et de l'écoute active.
- La valeur ajoutée de la posture de consultant.

*Mise en situation : Jeux, entraînement filmés et débriefés.*

### 4) Convaincre et persuader

- La proposition de service.
- L'argumentaire.
- Personnaliser son discours.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Réflexion collective et échanges.  
Exercices ludiques. Mises en situation  
et jeux de rôles filmés et débriefés.

## PARTICIPANTS

Consultants techniques.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Le traitement des objections.

- Les techniques d'influence.

*Mise en situation* : S'entraîner dans un face-à-face à susciter l'intérêt d'un interlocuteur ; exercices de gestion des techniques d'obstruction.

#### 5) Gagner son autorité

- Les différentes formes de pouvoir.

- Légitimer son rôle.

- Affirmer son leadership.

*Mise en situation* : Jeux de rôles sur l'assise du charisme et de la légitimité d'une autorité non hiérarchique.

#### 6) Faire une présentation devant un auditoire

- Se présenter et expliquer l'objectif de l'intervention.

- Cadrer une présentation.

- L'utilisation de la voix, du verbal et du non verbal.

- La gestion du stress.

- Faire face aux questions.

*Mise en situation* : Entraînement filmé : faire une présentation devant un auditoire et gérer ses réactions.

#### 7) Animer une réunion

- Les différentes étapes et objectifs de la réunion.

- Les techniques d'animation.

- Présenter un projet avec des données chiffrées.

- Intégrer les divers types de participants.

*Mise en situation* : Jeux de rôles : communiquer sur l'avancement d'un projet. Identification des difficultés rencontrées. Concrétisation des solutions.

#### 8) Gérer les situations délicates

- Les mécanismes des conflits.

- Gérer ses émotions.

- Revenir dans une zone constructive.

*Mise en situation* : Exercice filmé : débloquer un conflit relationnel.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 24 juin, 23 sept., 16 déc.