



Objectifs

- Mieux se connaître et appréhender ses drivers : prendre conscience de ses motivations et des leviers de mise en action
- Savoir repérer les drivers dominants de ses clients et leurs profils
- Mieux communiquer avec les clients et en fonction de leurs profils
- Développer ses compétences de communication sous différents formats avec les clients (e-mails, écrits, téléphone, oral...)



Programme

En amont de la 1^{ère} session, les participants reçoivent un lien pour évaluer leur profil + un débriefing individuel

Sessions 1 :

- Approfondir les 6 motivations de Management Drives et comprendre son mode de fonctionnement naturel
- Reconnaître ses forces naturelles dans la relation client et ses pièges

Sessions 2 :

- Apport : les modes de communication des différents profils.
- Savoir les repérer et repérer les drivers motivants selon les profils
- Mise en pratique des approches clients en fonction des profils des interlocuteurs
- Déclinaison en fonction des supports de communications appliqués au contexte professionnel: écrits, soutenances, e-mail, téléphone, face à face,...

En intersession, les participants sont invités à s'exercer sur des situations clients dans leur entreprise

Sessions 3 :

- Sur base des cas récoltés, travaux pratiques d'amélioration
- Travail des points durs et pièges en fonction de son profil

Les petits + de cette formation

- Des ateliers de mise en pratique et d'amélioration sur base des pratiques internes de l'entreprise
- La réalisation du Profil Management Drives pour comprendre ses forces et pièges dans la relation client et réajuster

Cibles : tous les experts de la relation client (commerce, marketing, conseil clientèle...)

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 3 jours

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1950€

Intra forfait : sur devis

Date de formation 2025/2026

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client



Modalité d'évaluation

- Exercices de mise en pratique supervisés
- Grille d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation