



PROGRAMME

Formation Maîtriser sa
relation clients

TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

SOFT SKILLS

MARQUE EMPLOYEUR

HANDICAP

PARCOURS CERTIFIANTS

PRÉVENTION

CENTRE

DE FORMATION PROFESSIONNELLE

depuis 2007

Qualiopi
processus certifié

Certification qualité délivrée au titre
de la catégorie «Actions de formation»

PARMI NOS THÉMATIQUES

Devictio
formations

Informatique & Management

- Informatique / Bureautique
- PAO - 3D - Vidéo
- Web / E-Marketing
- Management / Communication
- Juridique / Comptabilité
- Commercial/Efficacité professionnelle
- Handicap
- QVCT / RPS
- Marque employeur
- Parcours certifiants

MAGNIS
FORMATION
by Devictio

Sécurité & Prévention

- AIPR
- SST (Sauveteur Secouriste du Travail) / MAC SST
- Habilitations électriques
- CACES
- Manipulation d'extincteurs
- Hygiène alimentaire
- Travail en hauteur
- CSE SSCT
- Geste & posture TMS
- Sécurité Incendie

Pixio
by Devictio

E-Learning & Développement personnel

- Langues étrangères
- Développement commercial DISC & WPMOT
- Développement personnel
- E-learning
- Marketing Entreprise
- Parcours en digital

DES FORMATIONS

QUALIFIANTES ET CERTIFIANTES



“ Tous nos formateurs sont des consultants et des professionnels **experts** dans leur domaine d'intervention [...] ”

VOUS ÊTES

Une entreprise et vous souhaitez développer les compétences de vos salariés ? Renforcer votre marque employeur ? Renforcer la prévention et la sécurité dans vos locaux ?

Un particulier (salarié ou demandeur d'emploi) et vous souhaitez acquérir ou renforcer vos compétences sur les outils informatiques, en soft skills ou en développement personnel ? Obtenir une certification professionnelle ?

NOS SOLUTIONS

Formation en groupe ou sur-mesure, en centre ou sur site. Présentiel, distanciel, e-learning, apprentissage mixte (blended learning). Nos stages comprennent des mises en situation et de nombreux travaux pratiques. Nos certifications professionnelles vous permettront de mettre en avant votre expertise.

NOS FORMATEURS

Nos formateurs sont à la fois professionnels et intervenants, ils vous font bénéficier de leur expérience professionnelle cumulée à leur compétence pédagogique. Quel que soit votre niveau, ils sauront vous écouter et vous accompagner pour vous aider à acquérir toutes les compétences nécessaires.

FAITES NOUS PART DE VOTRE PROJET

04 72 64 25 19

formation@devictio.fr

Formation Maîtriser sa relation clients



Référence : CEMA1456

Nombre de stagiaires max : 5

Public en situation de handicap :

Notre organisme est charté Handicap +. Chaque apprenant en situation de handicap peut effectuer une demande d'adaptation de sa formation à l'adresse suivante : handicap@devictio.fr

Public visé :

Cette formation s'adresse au commerciaux sédentaires et itinérants, conseillers commerciaux, télévendeurs, téléprospecteurs, assistantes commerciales, directeurs commerciaux

Objectifs :

- Être pro-actif dans sa relation client afin de le satisfaire
- Comprendre la situation et s'adapter au client
- Savoir transformer une simple demande de renseignement en un acte de conseil
- Savoir modifier son comportement pour mieux gérer les situations anxiogènes
- Mettre en pratique des scénarios d'interventions

Moyens techniques et pédagogiques :

Mises en situation par le biais d'exercices.

Répétitions des manipulations pour mémoriser l'utilisation des outils présentés.

Un ordinateur par personne.

Support de cours remis sur clé USB ou en format papier à la fin de la formation.

Modalités d'évaluation :

Une évaluation pédagogique (orale et/ou écrite) est effectuée à la fin de votre formation afin d'attester l'acquisition de connaissances. Exercice de synthèse.

Validation de la formation :

Attestation de fin de formation envoyée par mail.

Pré-requis : Exercer un poste de relation commerciale

Points abordés :

Programme élaboré sur mesure

Parmi les points abordés

- Définir les éléments qui construisent l'image et la notoriété
- Les spécificités de la communication au téléphone et en face à face
- Décoder la communication non verbale
- L'importance de la voix et le choix des mots : méthode DIVAS
- Être acteur de son questionnement : 7 questions d'Aristote
- Principe de zéro déperdition
- Conditions de l'écoute active
- Développer son assertivité
- Savoir saisir l'instant et être force de proposition
- Repérer les sources de tension
- Trouver un juste positionnement entre distance et proximité avec un client
- Savoir comprendre en s'appuyant sur la méthode ERIC
- Mise en pratique sur des scénarios concrets

Mise en pratique

NOS TARIFS

INTRA dans toute la France

sur devis

* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA



FINANCEMENT



COMMENT FINANCER SA FORMATION ?

IL EXISTE PLUSIEURS DISPOSITIFS DE FINANCEMENT

- Compte Personnel de Formation (CPF)
- AIF (Pôle Emploi)
- FNE-Formation
- Fonds d'assurances formations (FAF)
- Contrats cadres
- Opérateurs de compétences (OPCO)
- Plan de Développement des compétences



CONTACTEZ NOUS !

04 72 64 25 19



magnis-formation.fr



pixio-formation.fr



devictio.fr

CENTRE

DE FORMATION PROFESSIONNELLE

📍 12 place Bir Hakeim - 69003 Lyon (siège)

📍 57 rue d'Amsterdam - 75008 Paris

✉ formation@devictio.fr

f facebook.com/organisme.de.formation

in fr.linkedin.com/company/devictio

📷 instagram.com/devictioformations