



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

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

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

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

- | Identifier son rôle de consultant
- | Connaître les principes de base de la communication
- | Identifier 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

### Public

- | Consultants techniques.

### Prérequis

- | Aucun

### Programme de la formation

- 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.

- 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.
- | Jeux de prise de conscience des principes de base de la communication.

- 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.
- | Jeux, entraînement filmés et débriefés.

- Convaincre et persuader
- | La proposition de service.
- | L'argumentaire.
- | Personnaliser son discours.
- | Le traitement des objections.
- | Les techniques d'influence.
- | S'entraîner dans un face-à-face à susciter l'intérêt d'un interlocuteur ; exercices de

Référence	SUL
Durée	3 jours (21h)
Tarif	1 890 €HT
Repas	repas inclus

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

- du 24 au 26 juin 2024
- du 23 au 25 septembre 2024
- du 16 au 18 décembre 2024

#### PARIS

- du 17 au 19 juin 2024
- du 16 au 18 septembre 2024
- du 9 au 11 décembre 2024

#### LYON

- du 24 au 26 juin 2024
- du 23 au 25 septembre 2024
- du 16 au 18 décembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

gestion des techniques d'obstruction.

Gagner son autorité

- | Les différentes formes de pouvoir.
- | Légitimer son rôle.
- | Affirmer son leadership.
- | Jeux de rôles sur l'assise du charisme et de la légitimité d'une autorité non hiérarchique.

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.
- | Entraînement filmé : faire une présentation devant un auditoire et gérer ses réactions.

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.
- | Jeux de rôles : communiquer sur l'avancement d'un projet. Identification des difficultés rencontrées. Concrétisation des solutions.

Gérer les situations délicates

- | Les mécanismes des conflits.
- | Gérer ses émotions.
- | Revenir dans une zone constructive.
- | Exercice filmé : débloquer un conflit relationnel.

## Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

## Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

## Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.