



À vos côtés pour libérer les talents et répondre aux enjeux de votre organisation

Développer une posture de service et une communication positive



1 jour soit 7 heures

- En présentiel
- En distanciel
- Ou mixte

Vous souhaitez un financement ?
Contactez-nous pour connaître votre éligibilité.

CONTACT

 06 03 22 24 78

 contact@corinnehouilliez.fr

Retrouvez tous nos programmes sur
www.corinnehouilliez.fr



Public

Toute personne en contact direct ou indirect avec la clientèle, agents de service, commerciaux, équipes support, managers souhaitant renforcer la qualité de la relation client



Formateur

Corinne Houilliez, professionnelle de terrain, parfaitement aligné avec les contraintes et les besoins de votre réalité professionnelle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'impact d'une posture de service positive sur la satisfaction client et l'image de l'entreprise.
- Développer des compétences en communication assertive et bienveillante.
- Savoir gérer les situations délicates ou conflictuelles avec calme et professionnalisme.
- Renforcer l'écoute active et l'adaptation à différents profils de clients.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES,

- Apports théoriques synthétiques et exemples concrets.
- Exercices pratiques en binômes et mises en situation.
- Jeux de rôle et études de cas réalistes.
- Supports interactifs (slides, vidéos, quizz).



PROGRAMME DÉTAILLÉ

Introduction et cadrage

- Définition de la posture de service et ses bénéfices pour le client et l'entreprise.
- Auto-évaluation de sa posture actuelle.

Les clés d'une communication positive

- Techniques d'écoute active et de reformulation.
- Langage verbal et non-verbal : cohérence et impact.
- Gestion des émotions dans l'interaction client.

Exercices pratiques

- Jeux de rôle sur des situations courantes.
- Débriefing collectif pour identifier points forts et axes d'amélioration.

Adapter sa posture selon le client

- Identifier différents types de clients et ajuster sa communication.
- Techniques pour transformer un moment difficile en expérience positive.

Mises en situation avancées

- Cas pratiques inspirés du quotidien professionnel.
- Feedback constructif et coaching sur la posture et le ton.

Plan d'action individuel

- Élaboration de stratégies pour renforcer durablement une posture de service positive.
- Engagement sur des pratiques concrètes à mettre en œuvre immédiatement.

Conclusion et synthèse

- Retour sur les apprentissages.
- Évaluation de la formation et pistes pour aller plus loin.

MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des apprenants est assuré par Corinne Houilliez.
Pour toute question pédagogique ou administrative, les participants peuvent la contacter de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi,
06 03 22 24 78 - contact@corinnehouilliez.fr

SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débute par une présentation du formateur et de chacun des participants afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le formateur au public présent. Elle se déroule dans le respect du programme de formation qui a été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le formateur veille à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat est mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur est alors donnée.

ORGANISATION ET TARIF

Horaires de formation :

7h réparties sur 1 journée de 8h45– 12h30 / 13h30– 17h15
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10h30 à 10h45
et de 15h30 à 15h45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)

300€ nets de taxes par personne pour chaque journée de formation

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)

pour un groupe entre 2 à 10 personnes, 1400€ nets de taxes par jour
par groupe.

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**POUR CONCRÉTISER VOTRE PROJET DE FORMATION ET ÊTRE
ACCOMPAGNÉ DANS SA MISE EN PLACE, CONTACTEZ-NOUS !**

« Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite. »

Henry Ford

06 03 22 24 78

contact@corinnehouilliez.fr