

## Formation

# Améliorer les interactions en relation clientèle

Après la phase 1 de la formation destinée à 13 collaborateurs d'EDIXIA Automation et portant sur l'amélioration des interactions à distance en relation clientèle, une phase 2 est proposée à 16 autres collaborateurs. Les objectifs de la formation évoluent puisqu'ils ne sont pas destinés spécifiquement à améliorer leur communication à distance. Les participants sont amenés à représenter l'entreprise tant à travers des outils numériques de type visio-conférences, que dans le cadre de formations techniques ou d'actions de négociation.

### OBJECTIFS

Permettre aux collaboratrices et collaborateurs d'EDIXIA d'améliorer leurs interactions en relation clientèle, à travers le développement et la maîtrise des compétences suivantes :

- **posture corporelle et vocale** : améliorer sa présence à l'image et à l'écoute
- **expression verbale** : gagner en clarté d'expression et en assertivité
- **communication** : développer son écoute et sa capacité d'adaptation

Le parcours de formation est destiné à :

- **monter le niveau d'expertise et d'autonomie des collaboratrices et des collaborateurs** en gestion de la communication en présentiel et à distance pour garantir une optimisation des étapes de négociation et de formation
- **améliorer l'expérience client** dans tous les niveaux d'interaction et à travers les différents médias utilisés : téléphone, vidéo-conférences, outils de prospection à distance, faces-à-faces, réunions en présentiel
- **travailler sur l'image de l'entreprise** en renforçant la qualité et l'efficacité du message délivré tout en garantissant une meilleure cohérence entre la forme et le fond

### ITINERAIRE DE FORMATION

Cette formation collective est composée de **4 journées** de formation collective en présentiel en demi-groupes ou en groupe entier en fonction des besoins pédagogiques

Cette alternance est modulée en fonction des besoins des participants et des dates cibles du calendrier de l'entreprise.

## CONTENU

### Journée 1 : Groupe entier (2 formateurs + 1 cameraman)

La première journée de formation vise à **repérer les difficultés, identifier les besoins, cerner les priorités** des participants. Elle a pour objectif de les décentrer par rapport à leur positionnement habituel et à réinterroger leur posture de représentativité, à travers la question : « **Et si nous étions clients d'EDIXIA, quelle serait notre perception d'EDIXIA ?** »

Cette journée sert de préalable aux 3 journées suivantes. Elle vise à :

- interpeller les participant.es sur **les enjeux de la communication** à l'intérieur de la nouvelle organisation de l'entreprise et les sensibiliser aux 3 domaines de compétences à développer : posture, expression, communication
- les mettre en situation pour leur permettre de **repérer leurs difficultés** et de s'impliquer dans le projet de formation

Cette journée se déroule **en présence d'un cameraman** : les séquences filmées sont utilisées comme outils pour repérer, analyser et améliorer les modes de communication des participants.

### Journées 2 et 3 : demi-groupe (1 formatrice)

La seconde et la troisième journée de formation sont réalisées en petits groupes pour favoriser l'individualisation des apprentissages. Les objectifs visés requièrent également plus d'expérimentations pratiques :

- **Journée 2 : Se faire entendre par la posture et par la voix, qu'est-ce que ça change ?**

Cette journée vise à sortir de la préoccupation du contenu du message pour s'intéresser à **la forme** induite par toute transmission orale : se faire entendre, donner confiance, gagner en aisance, passe d'abord par une posture solide, des gestes clairs et une voix posée. Pour valider l'efficacité de ces apprentissages, les participants sont invités à alterner le point de vue de **l'émetteur** et celui du **récepteur**, dans les changements de posture corporelle et vocale qui leur sont proposés.

- **Journée 3 : De la transmission à la négociation, comment faire passer un message à l'oral ?**

Cette journée approfondit la question de la forme du message, à travers **l'expression verbale** et **les codes de l'oralité**. Les participants sont invités à réinterroger leurs modalités d'expression dans les différentes situations de communication qu'ils sont amenés à rencontrer : visio-conférences, formations, négociations. L'objectif est une nouvelle fois de s'interroger sur **la réception** de l'interlocuteur : le message est-il bien entendu, compris, mémorisé ?

Des **enregistrements audio ou vidéo** pourront être réalisés et envoyés à l'autre demi-groupe pour obtenir un retour des productions de chacun.e.

### **Journée 4 : grand groupe (2 formateurs + 1 cameraman)**

La quatrième journée de formation réunit les deux demi-groupe pour favoriser les échanges et les partages d'expérience. Elle vise à renforcer la dynamique de groupe autour du projet de développement de l'entreprise. La question centrale pourrait être : « **Et si on donnait une nouvelle image à EDIXIA ?** »

Les participants seront invités à travailler autour :

- **des valeurs de l'entreprise** : comment les incarne-t-on à travers son comportement et son message ?
- **de la notion d'implication** : comment une intention se manifeste-t-elle à l'extérieur ? comment entraîne-t-on l'adhésion ?
- **d'une posture professionnelle** : comment peut-on allier authenticité et cohérence professionnelle ?
- **de l'écoute** : comment maintenir le fil rouge de la relation, même en cas de conflit ?

Cette journée se déroule de nouveau **en présence d'un cameraman** : les séquences filmées sont utilisées comme outils pour repérer, analyser et améliorer les modes de communication des participants, en comparaison avec les séquences filmées au début de la formation.

### **METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Cette formation ayant pour but d'impliquer les collaborateurs.trices dans le processus de changement de l'entreprise, elle devra dans la mesure du possible :

- introduire les notions abordées au travers de **misés en situation pratiques**
- faire émerger la dynamique de changement **des participant.es eux-mêmes**

**Moyens spécifiques** : enregistrement audio et vidéos, exercices vocaux et posture corporelle, misés en situation individuelles, en binômes et en petits groupes.

**Une synthèse des notions abordées** sera présentée sous forme de slides ainsi que de document papier transmis à l'issue de chaque journée de formation.

## **PUBLIC**

La phase 2 de la formation est destinée à un groupe de **16 collaboratrices et collaborateurs** de l'entreprise EDIXIA qui pourront être réunis en grand groupe ou en deux demi-groupes de 8 participant.e.s chacun. Aucun pré-requis ne leur est demandé.

## **INTERVENANTS**

**Aline JALLIET**, chanteuse lyrique, coach vocal et consultante formatrice Écoute et Voix, autrice et conférencière (*La Voix de son Être*, 2017 ; *Humain-e*, 2020, L'Harmattan)

**Géry BERTRANDE**, journaliste économique, youtubeur d'entreprise et fondateur du média JeViensBossersChezVous ([www.youtube.com/jeviensbosserschezvous](http://www.youtube.com/jeviensbosserschezvous) )