



## Prérequis

Occuper un poste de chef de projet ou de Learning Partner



## Objectifs

- ✓ Bâtir une relation de confiance avec son client
- ✓ Adapter sa communication et sa posture vis-à-vis de ses clients internes/externes



## Programme

### 1. SÉQUENCE 1 : Rassurer son client

- ✓ La relation de confiance se prépare dans son pitch : accroche, message, appel à l'action en entret de qualification (partir d'un exemple générique de Henri)
- ✓ Identifier le niveau de maturité de l'équipe client et s'y adapter
- ✓ Présentation de l'outil FSNP : Form/Storm/Norme/Perform

### 2. SEQUENCE 2 : La posture de représentation client & adopter les bonnes pratiques

- ✓ Donner du sens
- ✓ Utiliser les différents types de questions (ouvertes et fermées)
- ✓ Résoudre des problèmes grâce aux questionnements (les questions magiques pour s'en sortir),
- ✓ Pratiquer l'écoute active (l'art de poser des questions, écouter et reformuler)
- ✓ Motiver sans pouvoir hiérarchique
- ✓ Les 3 questions à se poser : cela vaut-il la peine, suis-je capable, qu'est-ce que j'y gagne)



## Méthodes pédagogiques

- ✓ Apport d'expériences de notre formateur / Echanges et retours d'expérience entre les participants
- ✓ Travaux en sous-groupes et mise en situation
- ✓ Test de positionnement Soft Skills
- ✓ Évaluation sous forme de Quizz ludique à l'issue de la formation



## Tarifs - Distanciel

Individuel : 885€ H.T

Collectif : 2520€ H.T

### Contactez-nous

Lauriane - lvalot@firstgroup.fr

Caroline - cdiniz@firstgroup.fr

01 80 06 94 00

Réf. TV-IML-001

Version du 30 mai 2022

## + Modalités d'évaluation initiales et finales

- Les compétences visées sont de réaliser des modules sur Rise Storyline
- Evaluation initiale : Une évaluation préalable à l'entrée en formation est réalisée (**sur demande**) dès la demande d'inscription afin d'identifier les connaissances et les besoins de chaque futur participant.
- Evaluation finale : Une évaluation sous forme de quiz ludique est réalisée à l'issue de la formation

 **Notre formateur**  
Formateur expert en management et relationnel

 **Lieu et durée de la formation**  
Distanciel : formation de 7h00 (2 classes virtuelles de 3h30)

Présentiel : compatible – sur demande uniquement (lieu de formation à définir entre nos locaux et ceux du client)

## + Modalités et délais d'accès

Formation inter /intra/sur mesure : validation du planning avec le client / commanditaire.

- Délai de réponse (obtention du devis et des conditions de formation) : 24 à 72h
- Délai d'entrée en formation : fonction de la date décidée avec le client.


## Accessibilité aux personnes handicapées

Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.

Le référent handicap est Léa MENAGER, joignable au 01.80.06.94.14 ou 07.62.50.71.95 ou par mail à l'adresse [lmanager@fglearning.fr](mailto:lmanager@fglearning.fr)

## Niveau de performance

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2022 : TBA
- Taux d'assiduité : TBA
- Taux de satisfaction des stagiaires : TBA

 POUR TOUTE DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT SUR  
MESURE, MERCI DE BIEN VOULOIR NOUS CONTACTER  
DIRECTEMENT.



### Contactez-nous

Lauriane - [lvalot@firstgroup.fr](mailto:lvalot@firstgroup.fr)

Caroline - [cdiniz@firstgroup.fr](mailto:cdiniz@firstgroup.fr)

01 80 06 94 00

Réf. TV-IML-001

Version du 30 mai 2022