

Maitriser les outils collaboratifs pour mieux animer sa relation client

⌚ 2 jours (14 heures)

👥 Collectif

💻 Classe virtuelle

Dans les différentes étapes de sa relation avec son client, du closing de la mission au pilotage de l'activité, le consultant rencontre plusieurs problématiques concrètes qui peuvent être menées à distance, en s'appuyant sur des outils de référence et des bonnes pratiques. Cette formation vous permet d'acquérir les clés d'une approche collaborative à distance.

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les clés d'une approche collaborative à distance.
- Manager ma relation client à distance avec les outils appropriés.
- Acquérir les bons réflexes relationnels pour bien collaborer à distance.

Les + de la formation

- Maintenir le contact avec mon client quelles que soient les circonstances.
- Gagner en efficacité dans mes interactions avec mes clients.
- Elargir mon socle de compétences dans l'exercice de mon activité.



Programme

Jour 1

Introduction et bonnes pratiques liées au travail à distance

- Les problématiques rencontrées sur le travail à distance.
- Généraliser un mode de fonctionnement à distance : un défi personnel en termes d'organisation.
- La technique POMODORO et les règles d'or à partager à son entourage.

Du closing d'une mission à sa fin : sur quels outils de référence pouvoir s'appuyer

- Bonnes pratiques, principales fonctionnalités et démonstration d'outils adaptés aux problématiques rencontrées :
 - Conclure une négociation commerciale avec mon client en visio- conférence.
 - Envoyer ma proposition commerciale ou des documents volumineux.
 - Animer la réunion de lancement de ma mission à distance.
 - Centraliser tous les échanges et interagir avec toutes les parties prenantes du projet.
 - Brainstormer et mettre de l'interactivité dans mes réunions de travail.
 - Communiquer avec mon client et ses équipes de manière instantanée et informelle.
 - Co-éditer des documents à plusieurs et les classer au sein d'espaces partagés.
 - Piloter l'activité et les tâches de manière souple et réactive.
 - Demander une évaluation de ma mission à mon client.

Jour 2

Les bons outils pour chaque besoin

- Liste de tous les autres outils concurrents : comment faire un choix éclairé ? Quelles expérimentations possibles ?
- Identifier les bons outils pour communiquer et mener à bien ses missions.
- Développer de nouvelles compétences et s'adapter à un nouveau paradigme.
- Acquérir et développer les bons réflexes relationnels à distance.

Mise en situation

- Développer la confiance avec mon client à distance.



Informations supplémentaires

- **Pré requis :** Aucun.
- **Public :** Toute personne ayant pour objectif d'acquérir un positionnement et un savoir- faire comportemental de consultant autonome.
- **Le délai d'accès** à nos formations varie en fonction de votre modalité de financement. Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 48h.
- **Modalités d'évaluation :** Production de livrables, questionnaire d'auto-positionnement en début et en fin de formation, évaluation de satisfaction.
- **Lieu :** En classe virtuelle.
- **Contacter le référent handicap pour la faisabilité de votre projet de formation :**
hayet.rabhi@freeland-academie.com
- **Horaires :** De 9h30 à 17h30 - 2 pauses matin et après-midi 1h pour le déjeuner.
- **Coût :** 1800 euros TTC

Moyens pédagogiques

Les méthodes pédagogiques de la **Freeland Académie** s'appuient sur l'alliance **théorie/pratique** permettant des mises en situation animées par des **formateurs experts** dans leur domaine. Les sessions se déroulent en **classe virtuelle**. Les supports de formation sont mis à disposition des participants via la **plateforme d'apprentissage**. Cette plateforme qui offre la possibilité de contacter directement l'équipe Freeland Académie.

Moyens techniques

Ordinateur (PC ou MAC), tablette, connexion internet. Plateforme web sécurisée par identifiant et mot de passe, également compatible sur navigateur mobile (smartphones et tablettes). Le stagiaire doit également disposer d'un e-mail. **Une assistance technique** est la disposition du stagiaire par téléphone au **01 56 54 82 21** ou par mail **formation@freeland.com** du lundi au vendredi de 9H à 17H30.

