

FIDÉLISER AVEC PCM®

Améliorez votre relation client.

Faites de vos clients des ambassadeurs engagés, créez une relation durable et un lien profond avec vos clients, en leur offrant, sans même qu'ils le formulent, l'expérience qu'ils attendaient !

Durée

Cette formation est composée de **3 journées (21h)**. Elle a pour but l'amélioration de votre relation client en explorant de manière accessible et concrète les concepts fondamentaux du modèle PCM®.

Pour qui ?

Spécialement pensée pour les métiers de la relation client, du conseil ou du service, cette formation aide à bâtir des relations durables.

Prérequis

Chaque participant devra au préalable, en ligne, répondre au questionnaire Process Communication Model® (1h environ) dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir le Profil PCM® du participant. [Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts en référence à sa propre personnalité.](#)



Objectifs Pédagogiques

- ✓ Mieux communiquer avec vos interlocuteurs.
- ✓ Mieux motiver vos collaborateurs et clients.
- ✓ Éviter la majorité des conflits.
- ✓ Mieux gérer les conflits.



Compétences à acquérir

- ✓ Savoir identifier le profil de son client.
- ✓ Savoir gérer la relation en individualisant sa communication.
- ✓ Savoir repérer les sources de motivation et les développer.
- ✓ Savoir identifier les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants.
- ✓ Savoir adapter son style de management au profil de son client.

Méthodologie pédagogique

La formation est basée sur une **alternance de cours et d'exercices pratiques de mise en situation** (vidéos, jeux de rôle, travail en sous-groupes, analyses de cas issus des participants...).

Un pack de supports de cours sera remis à chaque participants comprenant :

- Le profil PCM® individuel,
- Un manuel apprenant,
- Une fiche mémo pocket ,
- Un lien d'accès au Virtual Learning d'entraînement (valable 2 mois).

Validation des acquis

Des questionnaires QCM permettront aux participants de mettre en pratique immédiatement ce qui aura été vu et de les évaluer.

En cas de difficultés, le formateur apportera une aide individuelle personnalisée.

PROGRAMME



JOUR 1 : Découvrir les mécanismes de personnalité

Introduction au Process Communication Model®:

- Historique du PCM®.
- Présentation du modèle.
- Les six Types de Personnalité et leur manière spécifique de communiquer.

Connaître les concepts de base PCM®:

- Remise à chaque participant de son Profil PCM® et débriefing.
- La dynamique Base /Phase et Structure de Personnalité.
- Distinguer la «manière de dire» de «ce qui est dit».

JOUR 2 : Conscience de soi / Conscience des autres

Identifier les 6 Types de Personnalité:

- Reconnaître les signes, attitudes et comportements révélateurs du type de personnalité de son interlocuteur.
- Points forts - Perception - Canal de communication - partie de personnalité Style d'interactions - Environnement préféré.

Développer une communication positive:

- Les différents modes de perception pour chaque Type de Personnalité.
- Utiliser le bon canal de communication.
- Savoir utiliser la règle de la communication.



Cas pratiques et ateliers dirigés pour décoder les mécanismes relationnels à l'origine de la confiance et de l'engagement client.

JOUR 3 : Gestion de soi / Gestion des relations

Identifier les comportements sous stress:

- Les besoins psychologiques: sources de motivation ou de démotivation.
- Comment identifier les manifestations positives ou négatives des besoins psychologiques de son interlocuteur.

Gérer les situations de mé-communication, tensions, incompréhensions, conflit naissant ou avéré:

- Le stress négatif et ses différentes manifestations.
- Les trois degrés de stress: «drivers», mécanismes d'échec et désespoir.
- Stratégies d'intervention pour revenir à une communication positive.







Cas pratiques et ateliers dirigés pour repérer les signes de désengagement client et ajuster sa posture relationnelle en situation délicate.

Organisation, modalités d'inscription et tarifs

Chaque session de formation peut accueillir jusqu'à 12 participants.

Les inscrits reçoivent une confirmation de leur participation dans les 48 heures.

En cas de place indisponible, une inscription sur liste d'attente ou un report pour une prochaine session sera proposé.

	Formation INTRA-ENTREPRISE	Formation INTER-ENTREPRISES	Formation INDIVIDUELLE
	Grand Hôtel de la Reine 2 Place Stanislas 54000 NANCY <i>Sauf demande spécifique du client.</i>	Grand Hôtel de la Reine 2 Place Stanislas 54000 NANCY <i>Sauf si adresse différente précisée.</i>	ALIS Académie 63 rue de Metz 54000 NANCY <i>Sauf demande spécifique du client.</i>
	3 journées (21h) en présentiel ou distanciel + 2 mois d'accès aux ressources	3 journées (21h) en présentiel ou distanciel + 2 mois d'accès aux ressources	3 journées (21h) en présentiel ou distanciel + 2 mois d'accès aux ressources
	1400 € TTC* par participant entre 7 et 12 participants	2100 € TTC* par participant entre 7 et 12 participants	2100 € TTC* forfait individuel
	Date à définir avec l'entreprise <i>Sous forme de séances d'une demi-journée ou d'une journée.</i>	Dates des sessions ouvertes tout au long de l'année	Date à définir avec l'apprenant <i>Sous forme de séances de 2h minimum**</i>

* Tarif tout inclus comprenant : la formation, le matériel pédagogique (le manuel de formation, le profil PCM, la fiche Mémo Pocket), les frais de journées d'étude (l'accueil café et les pauses, le déjeuner et les boissons). Les formations en distanciel, que ce soit en inter-entreprise ou en intra-entreprise, bénéficient d'une **réduction de 20%**.

** Le format individuel respecte l'intégralité du contenu pédagogique du programme. Il est adapté aux contraintes du bénéficiaire, tout en maintenant une durée totale de 21 heures.



Votre formateur

Hicham TAZMI

Passionné par l'amélioration concrète des processus de travail et doté d'un sens inné pour les relations humaines, il crée en 2006 sa première agence de communication.

Depuis 2018, il intervient auprès d'étudiants à l'université et effectue des missions de conseil en organisation auprès d'entreprises.

Formateur PCM agréé depuis 2022, il met chaque jour son expérience et ses compétences au service des entreprises afin d'améliorer les relations et les performances des managers et de leurs équipes.

Accessibilité et handicap

Si vous êtes en situation de handicap et que vous souhaitez participer à nos formations nous vous invitons à prendre contact directement avec notre formateur aux coordonnées mentionnées ci-dessous.



Contact formateur référent

Hicham TAZMI

contact@alis-academie.fr

www.alis-academie.fr