

# Performez dans sa relation client en adoptant la communication positionnée®

- Vous optimiserez votre relation client.
- Vous gagnerez en confiance et vous saurez structurer votre communication face à un interlocuteur ou face à un groupe, notamment avec les professionnels de la santé suite au renforcement de la loi « anti-cadeaux ».
- Vous saurez soutenir votre position en situation de crise (réclamation...) et créer un échange positif avec votre client, tout en vous affirmant en qualité d'ambassadeur de votre entreprise.

## PROGRAMME

[ 1<sup>ère</sup> journée ]

### La communication positionnée®

- Définition et objectifs
- Perception de sa position dans la relation client

### Les clés du verbal : structurer les contenus d'une communication positionnée® dans sa relation client

- Structuration : les grands principes
- Messages, arguments, exemples
- Mise en pratique sur des situations hors cadre professionnel

### Les clés du non verbal : assumer sa position physiquement et vocalement

- Les appuis, les gestes, la voix et le regard
- Débrief vidéo et individuel sur la base des clés du non verbal

[ 2<sup>ème</sup> journée ]

### Bien gérer son stress

- Le mécanisme, les stratégies et les outils face au stress
- Mise en pratique des outils

### Expérimentations sur l'écoute active, le questionnement et le développement de ses qualités relationnelles

- Exercices issus des techniques du jeu d'acteur
- Prise de conscience des grands principes
- Gestion des objections, des émotions et des situations sensibles

### Actualité et contexte réglementaires régissant les relations avec les professionnels de santé

### Entraînement à la gestion de situations sensibles et mises en situation professionnelles

- Gérer la sollicitation d'un professionnel de santé
- Annoncer un délai de réparation
- Annoncer une intervention hors contrat
- Toute autre situation proposée par les participants

### Débrief personnalisé



PETIT GROUPE



PARCOURS TECHNICIEN SAV



2 jours  
14 - 15/11/2019

1 105,20 € HT Adhérents Ifis/Snitem  
1 228,00 € HT Industries de santé  
1 596,40 € HT Prix public



**Chantalle Massot**  
T. 01 41 10 26 21  
F. 01 46 03 98 34  
c.massot@ifis.fr



**ESPACE RIEUX**  
BOULOGNE-BILLANCOURT

Programme déclinable en intra, pour vos seuls salariés.  
Merci de nous contacter.

# 2 JOURS

→ 14 - 15/11/2019

# 1 105,20 € HT

Adhérents IFIS/SNITEM

Ref : **DMCOM**

## PUBLIC CONCERNÉ

Technicien SAV itinérant en charge d'équipements médicaux (DM). Cette formation est également ouverte aux collaborateurs DM en contact avec les professionnels de santé et concernés par les enjeux de la communication positionnée® dans un cadre réglementé (loi anti-cadeaux). Compte tenu du sujet et du ou des intervenant(s), l'Ifis se réserve le droit de refuser l'inscription de participants n'appartenant pas aux entreprises du DM (fabricant, distributeur, importateur ou mandataire).

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Structurer une communication orale positionnée®, argumentée et illustrée grâce aux clés du verbal (fond). S'entraîner à exprimer et soutenir sa position grâce aux clés du non verbal (forme). S'entraîner à recevoir et traiter les objections, les situations sensibles, en gérant mieux ses émotions et son stress. Développer son écoute active et ses qualités relationnelles.

## FORMATEUR(S)

### Olivier YENI

Comédien, chanteur et auteur de plusieurs pièces de théâtre, il a créé Acte Sept en 2003 pour réunir ses deux parcours au sein d'une offre unique, le conseil en communication parlée. Il anime des formations à destination de dirigeants, coach individuellement à la prise de parole et assure des missions de conseil en communication orale.

OU

### Emma JESER

Diplômée de l'Institut Commercial de Nancy, elle est attirée par les techniques de l'acteur. Elle a décidé de donner à sa carrière une autre dimension et de cultiver ses talents d'auteur et de comédienne. Parallèlement à son activité de comédienne professionnelle, elle s'appuie aujourd'hui sur sa double expérience pour animer des formations en communication parlée pour Acte Sept.

et

### Isabelle VIGIER

Avocate spécialiste du droit des affaires et du droit de la santé. Ancienne directrice juridique, elle a une connaissance complète du processus de développement des produits de santé, de la recherche à leur commercialisation, et de la réglementation associée (inspections, loi anti-cadeaux (DMOS) et Transparence).

## Informations complémentaires

Prérequis : AUCUN.

Chaque formation donne lieu à l'envoi d'une attestation de fin de formation. En cas d'évaluation des acquis, les résultats sont communiqués.

Formation en partenariat avec Acte Sept.

## Pédagogie : I

