

# CATALOGUE FORMATION ENTREPRISES

L'Humain  
au cœur de  
l'Expérience  
Client



**COMEARTH**  
Talents

# POURQUOI FORMER VOS COLLABORATEURS AVEC COMEARTH TALENTS ?



*La qualité de la relation client est un facteur déterminant de conquête, de fidélisation et d'image de marque pour votre entreprise. Le facteur humain demeure au cœur de cet enjeu majeur.*

*Aujourd'hui, les modalités et canaux d'expression de la relation client sont multiples : face à face, téléphone, e-mail, courrier, sms, tchat ou encore réseaux sociaux. A l'écrit comme à l'oral, il est essentiel d'accompagner vos équipes pour qu'elles s'adaptent avec confiance et succès à ces évolutions.*

*Les formations COMEARTH Talents leur permettront de gérer efficacement et durablement les différentes étapes et situations qu'elles rencontrent tout au long du parcours client .*

*Nos Formateurs élaborent et animent des programmes sur-mesure associant les méthodes et bonnes pratiques éprouvées au contexte opérationnel et spécifique de vos équipes. Cette expertise métier est le fruit de plus de 30 ans d'opération des Centres de Contacts multicanaux pour nos clients de tous secteurs d'activité.*

*De la conception au suivi, nous mesurons avec vous les résultats acquis par l'évolution des savoir, savoir-faire et savoir-être.*

*Conçus et animés par des experts de la relation client, certifiés LRQA et inscrits au Datadock, les cursus COMEARTH Talents proposent de vous accompagner dans l'organisation et la mise en œuvre d'une relation client heureuse et performante.*

*Pour atteindre l'Excellence opérationnelle, révélons les talents de votre entreprise !*

**Jean REIGNIER**  
**Président Fondateur**

# SOMMAIRE

## LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

■ Les fondamentaux de la relation client	4
■ La relation client par téléphone	5
■ Vendre par téléphone	6
■ La relation client par mail	7
■ L'écrit efficace dans le contexte professionnel : en interne et avec ses clients	8
■ La gestion des conflits au téléphone	9
■ Développer la culture client au centre de l'entreprise	10

---

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

■ Prendre la parole en public avec aisance : s'affirmer à l'oral	11
■ S'organiser et travailler en équipe pour plus de performance	12
■ Manager opérationnel : communiquer avec son équipe et gérer les situations difficiles	13
■ La gestion des conflits en face à face	14

**Pour vous inscrire et connaître nos dates de formations en Inter :**  
**[www.comearth-france.com/formations](http://www.comearth-france.com/formations)**

- Prise de contact et réponse sous 48 heures maximum.
- Toutes nos formations sont également proposées en Intra, du sur-mesure adapté à vos besoins et à votre contexte.
- Le minimum de participants en Intra et en Inter est de 3 personnes.
- Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Tous les Formateurs Experts de Comearth ont minimum 10 ans d'expérience et d'expertise dans la Relation Client multicanale en BtoB et BtoC et en management d'équipe. Professionnels de terrain, ils vous apportent des solutions immédiatement opérationnelles.



# LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

## PROGRAMME

### Comprendre les enjeux de la relation client

- Connaître les principes de la relation client
- Véhiculer une image positive de l'entreprise
- Comprendre comment fidéliser le client
- Les différents canaux de la relation client

### Instaurer un dialogue de qualité

- La communication efficace
- La communication au téléphone, en face à face
- Inspirer confiance, rassurer
- Percevoir les besoins énoncés, les besoins cachés, les attentes clients
- Les 5 exigences du client, ressorts de la satisfaction
- Questionner et reformuler

### Se faire entendre

- Utiliser la voix, rythme, intonation, volume
- Savoir articuler, scander, respirer
- Développer son sens de la directivité et de l'empathie

### Se faire comprendre – S'exprimer

- Choisir le vocabulaire et rester objectif
- Utiliser des formulations tournées vers l'autre, personnaliser
- Privilégier le langage positif et d'implication

### Gérer les insatisfactions et les conflits



### Objectifs :

- Véhiculer une image positive de son entreprise
- Comprendre et répondre aux attentes des clients internes et externes
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

**Public :** tout collaborateur en relation avec les clients : service commercial, qualité, RH, marketing, etc.

**Durée :** 2 jours / 10 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 1 495 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

### Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



- + Travail sur des cas réels
- + Utilisation de jeux de rôle
- + Remise d'un mémo récapitulatif



# LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

## PROGRAMME

### Connaître les fondamentaux de la communication téléphonique

- L'interlocuteur : ses attentes, ses besoins, la connaissance de la cible, entrer dans son monde
- Objectif de l'appel : faire comprendre/savoir/adhérer/agir
- Message essentiel : QQCOQP
- Les spécificités du téléphone : verbal/non-verbal, rapidité, la posture
- Penser qualité de service

### Structurer son appel

- La préparation
- Le script : de la prise de contact à la conclusion
- Le plan d'appel en réception d'appel
- Le plan d'appel en émission d'appel, méthode CROC

### Ecouter

- Différencier entendre et écouter, la courtoisie
- La gestion des interruptions
- La synchronisation
- Les 5 exigences du correspondant
- Questionner et reformuler

### Se faire entendre

- Voix, rythme, intonation, volume
- Articulation, scansion, respiration
- Directivité, empathie, personnalisation
- S'affirmer avec diplomatie

### Se faire comprendre – S'exprimer

- Vocabulaire, choix des mots, objectivité
- Construction des phrases
- Formulation tournées vers l'autre
- Langage positif et d'implication



### Objectifs :

- Maîtriser les techniques de communication par téléphone
- Maîtriser la trame d'appel et la méthodologie de construction d'un script
- Garder la maîtrise des situations difficiles et sauvegarder en toutes circonstances l'image de l'entreprise.

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

### Public : tout collaborateur en relation avec les clients

### Durée : 2 jours / 8 personnes

### Pré-requis : aucun

### Tarif : Inter : 1 295 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

## Méthode pédagogique

- Participative et active grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- Théorique avec des apports méthodologiques et des solutions pragmatiques.
- Pratique et Concrète grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



- + Travail sur des appels
- + Utilisation de jeux de rôle
- + Remise d'un mémo récapitulatif
- + Cas réel : gestion de conflit



# VENDRE PAR TÉLÉPHONE

## PROGRAMME

### La vente par téléphone, un art qui se maîtrise

- Les qualités du vendeur au téléphone
- Préparer son action et son environnement de travail
- Structurer son appel : le script d'appel

### Savoir identifier et analyser les besoins et motivations de ses clients

- Questionner pour découvrir les besoins
- Reformuler les besoins pour cibler l'offre
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie

### Savoir présenter et argumenter

- Utiliser la méthode CAB
- Traiter les objections
- Savoir argumenter
- Se positionner et rester maître de sa démarche
- Prendre du recul et positiver

### Conclure la vente par téléphone

- Obtenir une confirmation
- Gérer la partie administrative
- Finaliser l'entretien
- Relancer le client après la vente
- Fidéliser le client

### Se faire comprendre

- Parler distinctement et respirer
- Choisir le vocabulaire
- Adopter la bonne posture
- Adopter la positive attitude



### Objectifs :

- Maîtriser les techniques de communication et de commercialisation par téléphone
- Maîtriser la trame d'appel et la méthodologie de construction d'un script
- Garder la maîtrise des différentes situations et sauvegarder en toutes circonstances l'image de l'entreprise.

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

**Public :** commercial sédentaire ou terrain, téléconseiller, toute personne qui souhaite optimiser son action commerciale

**Durée :** 2 jours / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 1 495 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

### Méthode pédagogique

- Participative et active grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- Théorique avec des apports méthodologiques et des solutions pragmatiques.
- Pratique et Concrète grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



- + Ecoutes de cas réels
- + Mises en situation
- + Remise d'un mémo récapitulatif
- + Autodiagnostic



# LA RELATION CLIENT PAR MAIL

Formation disponible en présentiel ou à distance

## PROGRAMME

### Enrichir vos idées : le contrat de communication

- Adapter les écrits aux lecteurs et identifier leurs besoins/attentes
- Formuler son objectif avec justesse
- Rédiger le message essentiel
- La méthode QQCOQP

### Structurer un texte pour transmettre sa pensée

- Lister, trier, hiérarchiser, conserver, éliminer
- Choisir le plan adapté à la situation : argumentatif, d'aide à la décision, informatif, synthétique

### Rester objectif

- Faire la différence entre les faits, le ressenti, l'explication, l'argumentation
- Identifier « les dérapages » de mots, les jugements de valeur

### Améliorer sa technique rédactionnelle

- Les règles d'or, les pièges à éviter
- Donner du style à sa pensée : construction de phrases, choix des mots, conception de titres percutants.
- Les mots de liaison, expressions de transition, mots outils
- L'art de la ponctuation

### Un email efficace

- Les principes de rédaction : précautions d'usage, les bonnes formulations, formules de politesse
- Les mails problématiques : agressifs, de relance, pour donner un ordre
- La grille d'analyse

### Objectifs :

- Maîtriser les fondamentaux de la communication par email
- Produire des écrits orientés client
- Savoir exposer clairement son propos et le structurer à l'écrit
- Renforcer l'impact de ses écrits
- Faciliter la communication interne et externe dans l'entreprise

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

**Public :** tout collaborateur en lien avec des clients

**Durée :** 2 jours / 10 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 1 295 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

### Méthode pédagogique

- Participative et active grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- Théorique avec des apports méthodologiques et des solutions pragmatiques.
- Pratique et Concrète grâce à de nombreux exercices.



- + Travail sur les écrits des participants
- + Utilisation de jeux de rôle
- + Remise d'un mémo récapitulatif

# L'ÉCRIT EFFICACE DANS LE CONTEXTE PROFESSIONNEL : EN INTERNE ET AVEC SES CLIENTS

Formation disponible en présentiel ou à distance

## PROGRAMME

### Enrichir ses idées : le contrat de communication

- Adapter les écrits aux lecteurs et identifier leurs besoins et attentes
- Formuler son objectif avec justesse
- Rédiger le message essentiel
- La méthode QQCOQP

### Transmettre sa pensée : structurer un texte

- Lister, trier, hiérarchiser, conserver, éliminer
- Choisir le plan adapté à la situation

### Etre lu et compris : améliorer sa technique rédactionnelle

- Donner du style à sa pensée : construction de phrases, choix des mots, conception de titres percutants
- Les principes de rédaction : précautions d'usage, les bonnes formulations, formules de politesse
- L'art de la ponctuation

### Un email efficace

- Les principes de rédaction : précautions d'usage, les bonnes formulations, formules de politesse,
- Les mails problématiques : agressifs, de relance, pour donner un ordre
- La grille d'analyse



### Objectifs :

- Acquérir un style professionnel et une aisance rédactionnelle
- Produire des écrits orientés client
- Savoir exposer clairement son propos et le structurer à l'écrit : mail, rapport, compte rendu, Appel d'offres, courriers commerciaux, etc.
- Utiliser des techniques journalistiques pour renforcer l'impact de ses écrits
- Faciliter la communication interne et externe dans l'entreprise

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

### Public : tous les collaborateurs de l'entreprise

### Durée : 2 jours / 10 personnes

### Pré-requis : aucun

### Tarif : Inter : 1 495 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

## Méthode pédagogique

- Participative et active grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- Théorique avec des apports méthodologiques et des solutions pragmatiques.
- Pratique et Concrète grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



- + Travail sur les écrits des participants
- + Utilisation de jeux de rôle
- + Remise d'un mémo récapitulatif



# LA GESTION DES CONFLITS AU TÉLÉPHONE

## PROGRAMME

### Savoir détecter le conflit

- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Pourquoi le conflit ?
- Comment prévenir le conflit ?
- Reconnaître et anticiper les situations sensibles

### Savoir éviter le conflit

- Attitudes à proscrire
- Prendre en compte ses résistances personnelles
- Pratiquer l'écoute active
- Privilégier certaines formulations
- S'imposer sans agressivité, gérer son stress
- Utiliser la méthode DESC
- Faire preuve de directivité et assertivité

### Gérer les différents profils

- Le bavard
- le client en colère
- Le « Je sais tout »
- Le client soupçonneux



### Objectifs :

- Savoir détecter et désamorcer un conflit
- Ecouter et répondre avec empathie
- Maintenir ou regagner la satisfaction client

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

**Public :** collaborateur en contact avec des clients internes ou externes

**Durée :** 1 jour / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 750 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

### Méthode pédagogique

- Participative et active grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- Théorique avec des apports méthodologiques et des solutions pragmatiques.
- Pratique et Concrète grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



+ Travail sur les cas réels des participants  
+ conseils et astuces applicables à l'issue de la formation  
+ Remise d'un mémo récapitulatif



# DÉVELOPPER LA CULTURE CLIENT AU CENTRE DE L'ENTREPRISE

## PROGRAMME

### Communiquer et comprendre les enjeux de la Culture client au centre

- La Relation client et la culture client
- Connaître les bases d'une communication efficace
- Se mettre à la place pour développer la coopération
- Sauvegarder en toutes circonstances l'image de l'entreprise et la culture client au centre

### Ecouter : comprendre son interlocuteur et faciliter son expression

- Développer ses capacités d'écoute et d'attention
- Maîtriser le questionnement, la reformulation
- Utiliser l'empathie

### S'exprimer : être objectif et positif pour prévenir les conflits

- Les 4 positions de vie fondamentales
- Actionner les leviers de confiance
- Prévenir les tensions pour favoriser la culture client au centre

### Se connaître pour adopter un comportement « culture client au centre »

- Les attitudes interpersonnelles : décision, évaluation, soutien, interprétation, enquête, compréhension
- Identifier les différents types d'objections et les traiter

### S'imposer sans agressivité et préserver la qualité de la relation client

- Avoir une attitude assertive
- La directivité – La flexibilité
- Techniques : le tamis, la messe basse, la synchronisation, le disque rayé

### Gérer les conflits

- Gérer l'insatisfaction : bannir les mauvaises pratiques, la méthode des 4 R : recevoir, reformuler, répondre, renforcer la relation
- La méthode DESC : décrire, exprimer, solutionner, conclure



### Objectifs :

- Partager entre collaborateurs une compréhension et une vision communes de la notion de « clients au centre de l'entreprise »
- Être capable de discernement et d'empathie envers le client afin de lui apporter une réponse personnalisée
- Développer une vision globale (360°) de la relation client
- Construire une relation client pérenne et personnalisée et répondre aux attentes spécifiques de ses « clients »

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

### Public : tous les collaborateurs de l'entreprise

### Durée : 2 jours / 10 personnes

### Pré-requis : aucun

### Tarif : Inter : 1 495 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

### Méthode pédagogique

- Participative et active grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- Théorique avec des apports méthodologiques et des solutions pragmatiques.
- Pratique et Concrète grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



+ Tests, autodiagnostic  
+ Exercices de groupe  
+ Mises en situation



# PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC AVEC AISANCE : S’AFFIRMER À L’ORAL

## PROGRAMME

### Gérer le regard : le non-verbal

- Le balayage
- L'effet focal

### Maîtriser et utiliser sa voix : le para-verbal

- La respiration
- Le silence
- Le positionnement de la voix

### Maîtriser sa gestuelle et adapter son comportement

- La posture
- Les bras
- Les mains
- Les comportements parasites

### Gérer son trac et bannir les pensées négatives

#### Argumenter et savoir convaincre

- La préparation : prendre en compte son auditoire, structurer son intervention
- Capter l'attention : le plan, story telling
- Les 5 méthodes pour argumenter et faire adhérer
- S'adapter et interagir : gérer les objections et les réactions de l'assistance
- Accompagner, donner du sens et de la reconnaissance



### Objectifs :

- Exposer efficacement et sereinement un sujet face à un public
- Maîtriser sa voix, son regard, ses gestes
- Développer son impact et sa force de conviction devant un groupe.
- S'adapter à son auditoire et maîtriser les lois de l'oralité

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

### Public : tout collaborateur

### Durée : 2 jours / 8 personnes

### Pré-requis : aucun

### Tarif : Inter : 1 595 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

### Méthode pédagogique

- Participative et active grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- Théorique avec des apports méthodologiques et des solutions pragmatiques.
- Pratique et Concrète grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



- + Exercices filmés
- + Exercices de groupe
- + Mises en situation

# S'ORGANISER ET TRAVAILLER EN ÉQUIPE POUR PLUS DE PERFORMANCE

## PROGRAMME

### Se connaître pour être efficace

- Identifier mes missions et mes pratiques
- Identifier les injonctions récurrentes
- Identifier nos comportements liés à la surcharge d'activité
- Utiliser la pensée positive
- Développer la concentration et l'attention

### S'organiser

- Gérer les priorités
- Penser objectif de moyen
- Savoir gérer ses emails

### Etre efficace ensemble

- La délégation
- La coopération
- La posture gagnant-gagnant
- Le feedback constructif
- Passer de la logique du « ou » à la logique du « et »
- La réunion efficace

### Gérer le stress pour gagner en efficacité

- Identifier mes facteurs de stress
- Apprendre à me relaxer et à utiliser mes émotions
- Savoir gérer les situations difficiles



### Objectifs :

- Atteindre ses objectifs
- Savoir gérer les urgences, les contraintes et travailler en équipe
- S'organiser, gérer ses priorités et réduire le stress au travail

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

**Public :** tout collaborateur de l'entreprise

**Durée :** 1 jour / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 1 295 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

## Méthode pédagogique

- Participative et active grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- Théorique avec des apports méthodologiques et des solutions pragmatiques.
- Pratique et Concrète grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



- + Construction d'une boîte à outils collective
- + Exercices de groupe, mises en situation
- + Autodiagnostic



# MANAGER OPÉRATIONNEL COMMUNIQUER AVEC SON ÉQUIPE & GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

## PROGRAMME

### S'approprier les missions et les enjeux du Manager

- Fonctions et tâches du manager
- La gestion des priorités
- L'attitude de communication
- L'impact de la personnalité du manager
- Adapter sa communication à chacun
- Favoriser l'esprit d'équipe
- Favoriser l'adhésion aux objectifs

### Mener un entretien managérial

- La préparation et les bonnes pratiques
- Fixer des objectifs
- Résoudre un problème
- Remotiver
- Annoncer une décision difficile
- Annoncer une décision impopulaire
- Féliciter

### Savoir gérer les situations difficiles avec ses collaborateurs

- Utiliser l'assertivité
- Gérer les critiques injustifiées
- Savoir dire non
- Faire des critiques constructives



### Objectifs :

- Développer sa capacité à communiquer
- Développer sa capacité à obtenir l'adhésion de son équipe
- Gérer les personnalités et situations difficiles
- Structurer sa pratique de manager
- Conquérir sa légitimité

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

**Public :** tout responsable d'équipe commerciale, administrative ou de production

**Durée :** 2 jours / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 1 395 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

### Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



- + Tests, autodiagnostic
- + Exercices de groupe
- + Mises en situation



# LA GESTION DES CONFLITS EN FACE À FACE

## PROGRAMME

### Savoir détecter le conflit

- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Pourquoi le conflit ?
- Comment prévenir le conflit ?
- Reconnaître et anticiper les situations sensibles

### Savoir éviter le conflit

- Attitudes à proscrire et comportements inefficaces
- Prendre en compte ses résistances et ressources personnelles
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie
- Privilégier certaines formulations, personnaliser la relation
- S'imposer et gérer sans agressivité
- Désamorcer le conflit
- Utiliser la méthode DESC
- Faire preuve de directivité et d'assertivité

### Gérer les différents profils

- Manager le processus émotionnel du client
- Savoir dire non
- Le bavard
- Le client en colère
- Le « Je sais tout »
- Le client soupçonneux



### Objectifs :

- Conserver une attitude professionnelle
- Développer ses capacités de négociateur
- Maîtriser les techniques de communication pour optimiser la gestion des conflits
- Mettre en place des relations professionnelles assertives

### Evaluation : en cours et post formation

- Exercices pratiques et / ou QCM, mises en situation. Evaluation de satisfaction. Bilan à froid à compléter par le stagiaire et son manager

**Public :** collaborateur en contact avec des clients internes ou externes

**Durée :** 1 jour / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 750 euros H.T. / Pers. — Intra : sur devis

### Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.



- + Mise en situation
- + Utilisation de jeux de rôle
- + Remise d'un mémo récapitulatif





**COMEARTH**  
la relation client  
à valeur ajoutée

COMEARTH France • 8 bis, Boulevard Dubreuil, 91400 Orsay

+33 (0) 1 69 930 930 • talents@comearth-france.com

**[www.comearth-france.com](http://www.comearth-france.com)**

Pour vous inscrire : **[www.comearth-france.com/formations](http://www.comearth-france.com/formations)**

