

Programme – Formation Relation Clientèle

Méthode Process Communication Model® (PCM)

Objectif : améliorer la qualité de la relation client grâce à la Process Communication Model®. Comprendre les profils de personnalité, adapter sa communication et gérer les situations difficiles avec sérénité.

Animé par Peggy Molinié – Coach & Formatrice certifiée PNL & PCM

Durée	14 heures (2 jours)
Format	Présentiel (Toulouse/Occitanie) ou Distanciel (Zoom)
Public	Chargés de clientèle, commerciaux, indépendants, responsables SAV
Groupe	6 à 10 participants
Prérequis	Aucun
Tarif	Sur devis
Attestation	Remise en fin de formation

Compétences développées

- Identifier les 6 profils PCM® et leurs besoins psychologiques.
- Adapter son discours, ton et vocabulaire selon le client.
- Identifier et désamorcer les signaux de stress ou d'insatisfaction.
- Gérer les objections et plaintes clients avec sérénité.
- Renforcer la confiance et la fidélisation à long terme.

Programme détaillé

Jour 1 (7h) – Comprendre les profils clients et la communication PCM®

- Les 6 types de personnalité et leurs comportements d'achat.
- Les besoins psychologiques et les canaux de communication.
- Détecter le type de client à partir de son langage et attitude.
- Adapter sa communication à chaque profil.
- Cas pratiques : typologie clients et jeux de rôle.

Jour 2 (7h) – Gérer les situations de stress et fidéliser

- Repérer les signaux de stress chez le client et chez soi.
- Sortir d'un malentendu ou d'une situation tendue.
- Apaiser et reconquérir un client mécontent.
- Construire une relation durable et de confiance.
- Plan d'action personnalisé et ancrage des apprentissages.

Méthode pédagogique

- Alternance d'apports concrets, cas pratiques et jeux de rôle.
- Auto-diagnostic de profil PCM® et débriefing collectif.
- Feedbacks personnalisés sur les mises en situation.
- Supports numériques et fiches pratiques remis aux participants.

Informations pratiques & inscription

Prochaines dates	Sur demande
Horaires type	9h00–12h30 et 14h00–17h30
Contact	contactpeggymolinie@gmail.com – 06 76 81 82 20
Site web	https://peggymolinie.com

© Peggy Molinié – Programme Relation Clientèle & PCM® (version à personnaliser : dates, tarif, modalités).