



# Apprendre à Communiquer dans une relation Client-Fournisseur

ou Optimiser la relation  
dans une logique gagnant-gagnant

## Le clin d'œil de l'agitateur...

Communiquer et manager la relation client-fournisseur, c'est avant tout connaître ses clients ! Les connaître vraiment : leurs réactions, leurs modes de communication, leurs types de comportements, leurs attentes, leurs souhaits... Pour optimiser sa relation client-fournisseur, il faut prendre en considération des aspects d'organisation, des questions de communication et un "état d'esprit". Savoir quand il faut être actif, réactif ou proactif.

### Le public concerné

Les managers déjà en poste souhaitant se perfectionner et acquérir d'autres méthodes de relations

### Les prérequis

Forte volonté de s'impliquer et de progresser

### La durée

**2 jours** soit 14 heures de formation pour préparer son intervention

**3 jours** soit 21 heures de formation avec la déclinaison « Maîtriser l'assertivité »

### Objectifs pédagogiques ■

- Découvrir et utiliser de nouvelles clefs d'une communication efficace qui fonctionne dans le cadre d'une relation client-fournisseur.
- Mieux se connaître pour mieux communiquer.
- Identifier son profil pour être un interlocuteur de référence.
- Etre capable d'identifier le profil de ses interlocuteurs pour être plus efficient.
- Apprendre à travailler ses points forts. et faire progresser ses vulnérabilités.
- Apprendre à dire « NON » et à gérer les situations délicates.

### Les supports pédagogiques

- Fiches pédagogiques

### Les propositions de l'agitateur

Nous vous invitons à compléter cette formation par les modules

- > Profiler
- > Communiquer en public

...

