



# Mieux réussir ses rendez-vous client

Créer les conditions de la meilleure coopération avec ses clients par la prise en compte des dynamiques relationnelles.

Nouvelle formation  
Alliance France Design

CAU  
CHE  
FER

4 demies journées / 15h  
ou 2 jours / 15h

Tarif Adhérent de l'AFD  
Tarif de référence

690 € HT  
1 030 € HT

Tarif OPCO  
(possibilité en intra-entreprise)

720 € HT

Demandez un devis pour obtenir la prise en charge de votre formation par votre OPérateur de COmpétences (OPCO)

## OBJECTIFS

- Écouter son ressenti et mieux se connaître.
- Identifier et reconnaître les dynamiques relationnelles
- Utiliser ses argumentaires et développer sa confiance et son affirmation de soi grâce aux méthodes abordées.
- Choisir les ressources - découvertes ou apprises en groupe - pour réagir efficacement dans une relation commerciale.
- Analyser ses performances commerciales, les comprendre et les documenter
- Savoir traiter les désaccords et maintenir le dialogue.

## PUBLIC CONCERNÉ

Designers (quelle que soit l'ancienneté dans le métier) et quel que soit le statut professionnel

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 (minimum) à 10 stagiaires en présence ou à distance

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie et écoute active  
Approche interactive  
Dynamique des groupes  
Intelligence collective

## ÉVALUATION DU STAGIAIRE

Auto-évaluation collective régulière et en fin de formation.  
Questionnaires remis aux participants pour évaluer la formation.  
Attestation de suivi de formation précisant les dates, le volume horaire et les objectifs.

*Reportez-vous au paragraphe traitant ce sujet en fin de ce document.*

## PROFIL DES FORMATEURS

- Anne Drezner est intervenante et formatrice, elle a été graphiste indépendante pendant plus de 30 ans. Elle accompagne les indépendants, entreprises, associations, collectifs à mieux collaborer (avec eux-mêmes ou avec leur équipe, collègues, clients).

## ATTESTATION DE FORMATION

A l'issue de l'action de formation, le stagiaire qui a suivi toute la formation reçoit une attestation de fin de formation.

**Les designers ne sont pas formés pour performer dans la vente, surtout lorsqu'il s'agit de se vendre eux-mêmes, et d'autant moins que vendre du design est une vente complexe qui requiert des savoir-faire précis.**

Comment prendre en considération les besoins et contraintes du client tout en respectant et faisant respecter ses propres besoins, son expertise, ses prix? Comment créer une réelle collaboration avec le client autour d'un projet de design? Sortir d'un rendez-vous client et sentir que le client vous fait confiance, qu'il est d'accord avec vos propositions de design, votre prix, le déroulement et le planning du projet... ce devrait être systématique.

Mais il arrive aussi que la confiance ne soit pas au rendez-vous, pour l'une ou l'autre des parties prenantes.

Cela peut être que le projet s'avère plus compliqué qu'annoncé, le budget ou le planning plus serrés ou tout simplement parce que le client a - ou n'a pas du tout - une vision, une stratégie ou des besoins définis.

En partant de vos propres expériences individuelles et collectives, cette formation vous aidera à comprendre les dynamiques relationnelles qui peuvent faire obstacle dans une relation client, et à développer votre assertivité et créer les conditions d'une meilleure coopération dans ce cadre.

## PROGRAMME

- Présentation des objectifs de la formation et de la méthodologie de travail : Cerner et mettre en adéquation les besoins exprimés et les objectifs.
- Partage de vécus. Exercices guidés en sous-groupes partant de la réalité professionnelle des participants et de leur vécu.
- Identifier les obstacles à une réelle collaboration avec le client. Besoins et manques. Plusieurs exercices guidés et travaux en sous-groupes progressifs puis mise en commun.
- Comprendre les dynamiques relationnelles. Focus sur les liens entre besoins, appréhensions et violence ; les protections et leurs conséquences.
- S'appuyer sur ses ressources et celles du groupe pour créer les conditions d'une collaboration active et satisfaisante. Exercice réflexif guidé et dispositif d'intelligence collective pour trouver les bons leviers d'action.

## PROCESSUS PÉDAGOGIQUE

La formation repose sur un processus de dynamique de groupe interactif qui favorise la rencontre, l'échange et le croisement des apprentissages.

## Calendrier des sessions 1<sup>er</sup> semestre 2023

16 février (matin), 17 février (après-midi) et 23 février (matin), 24 février (après-midi) à distance par ZOOM	FÉVRIER	2023
25 et 26 mai, en présence à Paris	MAI	2023

# Informations pratiques

Tout ce qu'il vous est nécessaire de savoir pour préparer et participer à votre formation.

**Pour s'inscrire au catalogue, pour demander un devis, pour obtenir un dossier à transmettre à votre OPCO :**

- par mail : **christophe@consiliom.design**
- par téléphone : **06 13 23 53 89**
- par courrier : **Consiliom**  
**72 boulevard de Sébastopol 75003 Paris**

**Pour les ateliers du soir,**  
inscription sur EventBrite  
QR code ci-contre ou  
**<https://urlz.fr/bZDZ>**



## Délai d'accès en formation

Minimum de 3 jours ouvrés, sous réserve de non demande de prise en charge par un organisme financeur (AFDAS, FIFPL, ATLAS, OPCOEP...)

## Procédure d'inscription

- J'adresse le formulaire d'inscription en page suivante.
- Je reçois un mail ou SMS ou appel téléphonique d'accusé de réception qui confirme ma demande d'inscription.
- Je reçois de la part de Consiliom le devis détaillé de la formation et la fiche descriptive de la formation.
- Si j'ai droit au financement de ma formation par un OPCO (OPérateur de COmpétences), je constitue mon dossier de demande de financement au moins trois semaines à l'avance (voir pièces du dossier plus loin).
- Si je n'ai pas de prise en charge du financement de ma formation, je règle l'acompte de 30%, puis j'acquitte le solde spontanément avant le premier jour de formation. Je préviens Consiliom du virement effectué, qui accuse réception.
- Je reçois ma convocation valant confirmation de formation au plus tôt 15 jours avant la formation.

## Procédure d'inscription

- Si vous êtes artiste-auteur, votre OPCO est l'AFDAS. La constitution du dossier de financement est expliquée à cette page : <https://www.afdas.com/particuliers/services/financement/artistes-auteurs>
- Si vous êtes profession libérale (ex RSI), connectez-vous au FIFPL à cette page : <https://www.fifpl.fr/>. Pas de subrogation avec le FIFPL. Vous devez avancer les frais de la formation.
- Si vous êtes salarié, adressez-vous à votre service des ressources humaines pour connaître la procédure. Possibilité de convention avec subrogation pour certains OPCO.

## Transports

- MÉTRO : Ligne 2 station Barbès Rochechouard  
Ligne 4 station Gare du Nord (sortie Boulevard de Denain) ou Barbès Rochechouard,  
Ligne 7 station Poissonnière,
- TRAIN ET RER : Paris Gare du Nord
- VOITURE : parking est situé au 5 rue d'Abbeville 75010 Paris.
- VELIB : Stations 9002, 9114 et 10029

## Lieu des formations

- Les formations en centre se déroulent toutes, sauf mention contraires, dans les salles de réunion, 11 rue de Belzunce, c/o Maison des photographes 75010 Paris
- Les formations à distance sont dispensées sur la plateforme ZOOM.

## Le premier jour de la formation (sur place)

- L'accueil est ouvert 15 minutes avant le début de la formation. Vous êtes guidé vers votre salle de formation.
- Un petit déjeuner d'accueil est à votre disposition.
- Boissons chaudes et fraîches, fruits et biscuits à discrétion pendant toute la formation.
- Les horaires des formations diurnes sont de 9h30 à 13h et de 14h à 18h, soit 7 heures et 30 minutes de formation garantie.
- Les horaires des formations en soirée sont de 17h à 20h, soit 3 heures de formation garantie.
- Les horaires sont adaptables en fonction des contraintes exprimées par les stagiaires, notamment pour des impératifs de transports

## Conditions d'accueil

- 8 à 10 stagiaires pour les formations expertes
- 20 stagiaires pour les formations en soirée

## Suivi de formation

- Signature de la feuille d'émargement obligatoire
- Attestation de formation et de présence envoyée par la poste à l'issue du stage ou remise en mains propres le dernier jour de formation.

## Evaluation des stagiaires et de la formation

- En cours de formation : chaque fin de module fait l'objet d'une interrogation collégiale qui permet de valider les acquis des stagiaires et de revenir sur les points d'incompréhension éventuels.
- Exercices : des exercices ponctuent la formation et permettent aux stagiaires de s'approprier les contenus.
- A chaud : Formulaire d'évaluation de la formation et bilan qualité pour mesurer l'atteinte des objectifs, à restituer au formateur le dernier jour avant votre départ.
- A froid : Quelques semaines après la formation, le stagiaire reçoit un questionnaire d'évaluation de transfert de compétences, à retourner dans les plus brefs délais.

## Satisfaction des stagiaires

Il pourra être demandé au stagiaires de formuler une recommandation sur le site LinkedIn. Cette recommandation pourra être exploitée en citant le nom du stagiaire dans des documents de communication de Consiliom.