



Objectif de la formation

Ce séminaire enseigne l'art des relations d'affaires : les cinq niveaux d'interrelation, les cinq types d'interaction, et la façon de faire monter une relation d'un niveau. Le participant repart avec son plan marketing personnel et son plan de progression des relations.

Durée 8 heures, réparties en deux séances de 4 heures.

À qui ce séminaire s'adresse

Vendeurs, dirigeants et gestionnaires dont les affaires passent par la qualité des relations plutôt que par le seul catalogue.

Séance 1 — Les fondements des relations interpersonnelles efficaces

4 heures

- Objectif : Comprendre les niveaux d'interrelation et poser les bases de la confiance
- Les cinq niveaux d'interrelation : courtoisie, écoute, aide, collaboration, collégialité
- Les cinq types d'interaction : promesse, requête, rapport de production, transfert, échange
- Analyser ses compétences de leadership, d'équipe et d'organisation avec le PCL, le PCE et le PCO
- Les stratégies qui instaurent confiance et respect mutuel
- L'effet du langage verbal et non verbal dans les affaires
- Développer un plan marketing personnel
- Étude de cas : diagnostiquer et corriger un échec de communication
- Activité de travail : diagnostiquer un échec de communication réel et bâtir votre plan marketing personnel

Séance 2 — Faire progresser ses relations d'affaires

4 heures

- **Objectif : Appliquer les niveaux et les types d'interaction à ses relations clients**
- **Situer chacune de ses relations clients dans les cinq niveaux d'interrelation**
- **Faire monter une relation d'un niveau : ce que ça exige des deux côtés**
- **Les cinq types d'interaction appliqués à un mandat client, du premier appel à la livraison**
- **Communication efficace et écoute active pour comprendre les besoins réels**
- **Réparer une relation d'affaires abîmée, ou décider de ne pas la réparer**
- **Les stratégies de suivi et de fidélisation de ses contacts**
- **Analyser et évaluer ses interactions avec le GPS, la SOC, le TBE et le TBO**
- **Activité de travail : situer vos relations clients dans les cinq niveaux et bâtir votre plan de progression**

Ce qui se discute en groupe

- À quel niveau d'interrelation se situent vos meilleures relations d'affaires
- Ce qui distingue une relation d'affaires d'une transaction répétée
- Le suivi que vous ne faites pas, et ce qu'il vous coûte
- Une relation qui stagne à la courtoisie depuis des années : que faire

Comment le séminaire se donne

- Cahier de préparation à remplir avant la première séance
- Grille des cinq niveaux d'interrelation et des cinq types d'interaction
- PCL, PCE et PCO complétés en séance
- Canevas de plan marketing personnel
- Grille de progression de vos relations clients

Résultats escomptés

- Vous améliorez votre communication et votre collaboration
- Vous faites progresser vos relations au lieu de les laisser stagner
- Vos interactions sont suivies et évaluées

Ce que vous emportez

- Votre plan marketing personnel
- Le classement de vos relations par niveau d'interrelation
- Votre plan de progression des relations
- Votre stratégie de suivi et de fidélisation

Reconnaissance des compétences

À la fin du séminaire, le participant reçoit une attestation. Au terme d'un programme de 80 heures, il reçoit une certification.

Réseautage inc. est agréé par Service Québec — certificat 0060705 — et reconnu organisme formateur par la Commission des partenaires du marché du travail. Les subventions à la formation couvrent jusqu'à 100 % du coût, sous réserve d'admissibilité. Nous montons la demande avec vous.

info@reseautage.com • 514 831-8432 • www.reseautage.com

Contenu de l'Institut du réseautage de compétences (IRC), offert par Réseautage inc. – Réseau des Industriels du Québec. © 1998-2026 Réseautage inc. Tous droits réservés.