

Maîtriser la relation client avec les neurosciences

Une relation plus humaine pour des clients plus engagés.

Comprenez ce qui se joue réellement dans l'esprit de vos clients pour créer des relations de confiance durables. Cette formation vous aide à mieux écouter, à décoder les besoins réels et à adapter votre approche grâce aux apports des neurosciences et aux nouvelles possibilités offertes par l'IA.



“
Des humains.
Des idées.
Des décisions.”



Vous reconnaissez ces situations ?

- Vos équipes expliquent avant d'écouter.
- Les situations tendues deviennent vite émotionnelles.
- Un bon produit ne suffit plus à créer la confiance.



Ce que nous allons comprendre

- Comment confiance, émotion et risque influencent la relation.
- Ce qui se joue dans une situation conflictuelle.
- Pourquoi attentes exprimées et besoins réels peuvent différer.



Comment nous allons travailler

- Neurosciences, écoute active et questionnement.
- Reformulation et observation comportementale prudente.
- Simulations de situations clients.
- Apports de l'IA pour préparer, personnaliser et enrichir vos échanges.



Ce qui changera concrètement

- Une relation plus fluide et moins défensive.
- Une meilleure détection des besoins.
- Davantage de confiance sans manipulation.
- Des clients plus engagés et plus fidèles.



Pour qui ?

Équipes commerciales, managers, commerciaux, formateurs ou directions selon le module.



Formats

1/2 journée
1 jour
2 jours



Notre approche

Neurosciences • Méthodes concrètes
IA • Expérience terrain • Cas réels



Un regard international et multisectoriel

Des exemples et inspirations issus de différents secteurs et pays.



Recevoir le programme détaillé

Une question ? Échangeons sur vos besoins.