

## Communiquer avec vos Clients en situation de crise exogène.

Conçu et animé par Jérôme Grajezyk  
Conseil en formation commerciale bancaire  
Tél. : 06 03 34 19 15 [jg@grajezyk.com](mailto:jg@grajezyk.com)



### Objectifs

À l'issue de la journée de formation, les Participants seront capables de :

- Assumer leur devoir de présence et de bonne foi
- Pratiquer les écoutes empathique et créative,
- Calibrer les niveaux d'inquiétude de vos Clients
- Les aider à se recentrer sur l'essentiel pour réduire les distorsions,
- Formuler des alternatives et aider à la décision
- Exercer votre devoir de conseil quand notre Client risque de commettre une erreur,
- Aider votre Client à prendre sa décision,
- Actualiser votre plan d'accompagnement et faire preuve de votre hyperdisponibilité.

**Durée et modalités** : de 2h à une journée selon vos Commerciaux et votre contexte. En présentiel ou en distanciel.

### Programme

#### Les 3 familles de crise.

Définition de la notion de crise et les spécificités des 3 familles de crise. Leurs points communs et leurs spécificités.  
Les impacts sur les relations entre nos Clients et nous-mêmes à court et moyen terme.

#### Assumer votre devoir de présence et de bonne foi

Comprendre les principales réactions en situation de crise et adapter ses actions commerciales.

Les risques de distanciation et de rancune en cas d'absence.

#### Pratiquer les écoutes empathique et créative,

Encourager notre Client à nous confier ses inquiétudes, ses orientations.

Susciter de nouvelles idées pour optimiser ses décisions.

#### Calibrer les niveaux d'inquiétude de vos Clients

Appréhension – Inquiétude – Anxiété comment les reconnaître pour gagner en proximité et mieux accompagner notre Client.

Eviter de dépasser certaines limites relationnelles

#### Les aider à se recentrer sur l'essentiel pour réduire les distorsions,

Distinguer entre l'essentiel – le très important – l'important et le secondaire.

Appliquer les techniques de recentrage pour aider notre Client à rationaliser ses décisions et ses actions.

#### Exercer votre devoir de conseil quand notre Client risque de commettre une erreur,

éviter d'être directif et réduire les risques de tension.

Faire visualiser votre Client sur les conséquences négatives à court et moyen terme de sa décision.

Appliquer avec assertivité, dans un esprit de co-construction, les techniques de confrontation pour responsabiliser notre Client.

### **Aider votre Client à prendre sa décision et (re)donner du sens.**

Formuler des alternatives,

Exploiter les avantages des chiffres, des délais pour apporter une rationalité supplémentaire aux décisions de votre Client.

Exploiter les avantages d'un proverbe ou d'un adage pour déclencher une décision ferme et durable.

### **Actualiser votre plan d'accompagnement et faire preuve de votre hyperdisponibilité.**

Se démarquer de nos confrères en nous adaptant aux contraintes d'organisation de nos Clients. Apporter les preuves d'un accompagnement haut de gamme ou du moins privilégié et prouver la motivation et le professionnalisme de votre Établissement.

### **La pédagogie s'appuie sur :**

- Des mises en situation, des ateliers de co-réflexion
- Une animation interactive, classe virtuelle ou en présentiel
- Des fiches de synthèse exploitables à son poste de travail sont remises aux Participants.

### **Qui est l'intervenant ?**

Jérôme Grajezyk est conseil en formation commerciale bancaire et financière. Il a accompagné plusieurs établissements bancaires.

- les chargés d'affaires entreprises après l'attentat du 11 septembre 2001
- les équipes de marché au moment de l'explosion de la bulle internet en 2002
- les équipes patrimoniales lors de la crise des subprimes en 2008
- les équipes de gestion de fortune, de conseillers boursiers, de chargés d'affaires professionnels et entreprises avec la crise sanitaire de 2020-2021

Et d'autres crises, mais d'origine endogène. Et là, il est tenu à un devoir de confidentialité.

Il a écrit 17 livres, dont 3 titres :

- Le Gérant privé, les Chefs d'entreprise, leurs Conseils et la crise
- Les décisions d'achat de nos Clients (consacré aux biais décisionnels)
- Stratégies militaires et stratégies commerciales, même combat ?

**Votre investissement** : les chiffres ci-dessous sont indiqués hors taxes. Ils doivent être majorés de la TVA de 20%.

### **Session de coaching individuelle en présentiel sur l'Île de France**

- 250 € HT pour une session de 2h en individuel

### **Session de coaching en distanciel**

- 500 € HT pour une session de 2h pour une équipe de 2 à 4 personnes.
- 200 € HT pour une session de 2h en individuel

### **Une journée de formation**

- 1 500 € HT / jour de session en distanciel      750 € HT / demi-journée en distanciel
- 1 800 € HT / jour de session en présentiel      900 € HT / demi-journée en présentiel

Contactez-nous : [jg@grajezyk.com](mailto:jg@grajezyk.com)    Tel : **06 03 34 19 15** Nous pourrions vous communiquer les références de Clients qui nous ont fait confiance et qui engrangent les résultats.

Indiquez moi un rendez-vous sur mon agenda en ligne : [Prendre rendez-vous](#)