

# Formation : Communiquer avec impact pour réussir ses missions de consultant

Renforcer posture, influence et gestion des situations professionnelles complexes

Formation pratique - 3j - 21h00 - Réf. SUL

Prix : 2130 CHF H.T.

★★★★☆ 4,6 / 5

BEST

Le métier de consultant exige à la fois, expertise technique et qualité relationnelle. Instaurer une relation client de qualité est une clef de réussite de la mission. Comment asseoir sa crédibilité, faire passer ses messages, améliorer son impact en entretien ou en réunion, gérer des clients exigeants ou des situations délicates ? Cette formation répond aux enjeux concrets du terrain et vous permettra de mobiliser les techniques de communication valorisant votre prestation et l'expérience client.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Appliquer une posture de consultant adaptée aux contextes clients
- ✓ Analyser les mécanismes clés d'une communication interpersonnelle efficace
- ✓ Qualifier un besoin client par un questionnement structuré
- ✓ Construire un argumentaire convaincant et orienté valeur
- ✓ Animer efficacement une réunion ou une prise de parole professionnelle
- ✓ Gérer des situations relationnelles tendues ou conflictuelles
- ✓ Réguler son stress pour maintenir une communication constructive

## Public concerné

Consultants ou ingénieurs techniques intervenant en mission client

## Prérequis

Première expérience en contexte professionnel ou en mission de conseil

### PARTICIPANTS

Consultants ou ingénieurs techniques intervenant en mission client

### PRÉREQUIS

Première expérience en contexte professionnel ou en mission de conseil

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

Analyses de pratiques, mises en situation inspirées de cas réels, simulations de réunions et d'entretiens clients, plans d'amélioration individuels

### Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports ciblés, analyses de situations professionnelles et mises en pratique, boîte à outils transposable en mission

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 Analyser son rôle et sa posture de consultant

- Identifier les attentes explicites et implicites du client
- Différencier posture de consultant et posture de salarié
- Comprendre le cadre contractuel et relationnel
- Évaluer ses forces et axes de progrès relationnels

#### Exercice

Evaluer sa posture actuelle en relation client et identifier des leviers d'évolution

### 2 Appliquer les fondamentaux d'une communication professionnelle efficace

- Comprendre les mécanismes de perception et d'interprétation
- Identifier les freins courants à la communication
- Ajuster sa communication à son interlocuteur

#### Exercice

Diagnostiquer l'impact de sa communication dans une situation donnée

### 3 Comprendre et qualifier le besoin client

- Intégrer la vision et les enjeux du client
- Structurer un questionnement pertinent
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Créer de la valeur par sa posture conseil

#### Travaux pratiques

Atelier d'application des techniques d'écoute active. Réaliser une qualification de besoin à partir d'un cas client

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

#### 4 Convaincre, persuader et gérer les objections

- Structurer une proposition de service
- Adapter son argumentation aux personnes et au contexte
- Traiter objections et résistances

##### Travaux pratiques

Susciter l'intérêt. Construire et ajuster un argumentaire convaincant. Gérer les objections

#### 5 Affirmer son rôle dans la mission

- Comprendre les leviers d'influence professionnelle
- Légitimer son rôle et son expertise
- Développer une communication assertive
- Installer une autorité relationnelle durable

##### Travaux pratiques

Construire une posture d'influence dans un contexte non hiérarchique

#### 6 Animer une réunion et prendre la parole avec impact

- Structurer une réunion efficace
- Mobiliser l'auditoire et gérer les interactions
- Utiliser verbal, non-verbal et voix
- Traiter efficacement les questions
- Gérer son stress

##### Travaux pratiques

Préparer et conduire une intervention orale professionnelle

#### 7 Gérer les situations délicates et conflictuelles

- Analyser les mécanismes du conflit
- Identifier émotions et réactions en jeu
- Réguler son stress en situation tendue
- Revenir à une dynamique constructive

##### Travaux pratiques

Résoudre une situation conflictuelle en maintenant la relation client

## Dates et lieux

### CLASSE À DISTANCE

2026 : 15 juin, 15 juin, 30 sep., 30 sep., 16 nov.,  
16 nov.