

AMELIORER SA RELATION CLIENT

PRÉREQUIS

Tout public en contact avec la clientèle

PUBLIC

- Tout public
- Environ 10 participants

DURÉE

1 jour (7h)

OBJECTIFS :

- ◇ Parfaire sa relation avec la clientèle/public.
- ◇ Acquérir les techniques de communication nécessaires.
- ◇ Optimiser la gestion des réclamations et des mécontentements.
- ◇ Anticiper et apaiser les conflits.

INTERVENANT

Psychologue du travail

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques/ diaporama en alternance avec des questions/réponses.
- Tour de table, travaux de groupe, exercices pratiques, entraînement et mises en situation.
- Remise d'un livret stagiaire.
- Validation des acquis, remise d'une attestation de suivi de stage.

FORMULE

En intra et en Inter

PROGRAMME

Tour de table, évocation des situations vécues et des difficultés rencontrées

Prise en compte des demandes

- Analyse de la demande, compréhension des besoins.
- Questionnement et argumentation
- Reformulation, synthèse et validation.

Parfaire sa communication (théorie et exercices pratiques)

- La communication verbale
- La communication non verbale
- Acquérir une gestuelle adaptée

Gestion des réclamations et mécontentements

- Distinguer mécontentement et reproche personnel
- Evaluer la demande de manière objective
- Gérer ses émotions et réactions instinctives
- Apaiser les tensions
- Utiliser les techniques de résolution
- Conclure positivement un entretien

Tour de table : mise en pratique à partir des situations évoquées le matin

Points forts

- Pédagogie active et interactive.
- Alternance de théorie et pratique.
- Mise en pratique immédiate des acquis.