



EN BREF

PUBLIC CIBLÉ

Tout collaborateur cadre de permanence, manager de proximité, chef de secteur.

PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

Maîtriser les bases du socle des connaissances : lire, écrire, parler français, compter.

Test de positionnement

DURÉE DE LA FORMATION

7 heures

NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 personnes minimum

MODE D'ORGANISATION

Sur site client, nous contacter pour une proposition de date sur contact@isteaconseil.fr

HANDICAP

Pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter un mois avant la date souhaitée afin d'étudier la meilleure adaptation des méthodes dans la mesure du possible.

TARIF

Tarif / jour intra entreprise : 1500 euros

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

Formation dispensée par des acteurs professionnels d'expérience

GAGNER EN EFFICACITÉ RELATIONNELLE

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Renforcer son intelligence relationnelle avec les clients et les équipes. Développer une communication efficace basée sur la satisfaction client et impacter positivement les équipes. Améliorer son sens de la relation. Développer une attitude et un état d'esprit basé sur le service client. Optimiser sa communication avec les équipes. Agir sur la motivation collective. Gérer les situations délicates.

LE PROGRAMME

1. INTÉGRER LA DÉMARCHE RELATION CLIENT

- Comprendre l'enjeu de la fidélisation clients dans un contexte ultra concurrentiel
- Être capable de hiérarchiser les déclencheurs et adapter sa posture en conséquence
- Oser et savoir dire : comment faire passer un message délicat à son client
- Gérer son émotivité et son stress et maîtriser les comportements agressifs

2. IMPACTER ET COMMUNIQUER POSITIVEMENT

- Etablir son SWOT personnel et identifier ses axes d'amélioration
- Maîtriser la communication verbale, paraverbale et non verbale
- Prendre conscience de sa posture au sein de l'équipe : équilibrer sa relation entre proximité et distance
- Intégrer le feedback à sa communication : feedback positif, correctif et de recadrage

MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 1 - Formation en présentiel (jeu de rôle, échanges d'expériences, brainstorming...),
- 2 - Paperboard, Présentation Power point, Livret du participant, Vidéo, Accès aux outils à distance LMS, Portail web stagiaire.

APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Evaluation des connaissances : Quiz amont/aval.

VALIDATION

Remise d'une attestation de participation. La mention de réussite sera indiquée à partir de 70% de bonnes réponses au Quiz Final.

ORGANISME DE FORMATION

IstéA Conseil

TITRE QUALITÉ FORMATEUR

Les formateurs intervenant sur ce thème possèdent une expérience professionnelle et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes