



EN BREF

PUBLIC CIBLÉ

Employés, Collaborateurs travaillant en équipe ou en contact avec le client.

PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

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

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

LES CLÉS DU BIEN ÊTRE

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Identifier et mettre en oeuvre les éléments essentiels permettant d'améliorer ses relations avec les clients et ses collègues. Identifier les bases des relations positives dans un contexte professionnel. Apprendre à développer des relations efficaces. Optimiser ses relations dans un esprit commerçant.

LE PROGRAMME

1. Les 4 piliers d'une relation professionnelle efficace :
 - Ambiance, reconnaissance,
 - Environnement et parcours professionnel.
2. Les valeurs de l'entreprise comme prérequis à une relation de travail positive
3. Les clés d'une relation client positive :
 - Eviter les à priori pour garantir un face à face client optimal,
 - Valoriser les relations positives avec les clients,
 - Gérer les situations difficiles,
 - S'appuyer sur les points communs avec ses interlocuteurs pour enrichir l'accueil client.

MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 1 - Formation en présentiel (jeu de rôle, échanges d'expériences, brainstorming...),
- 2 - Paperboard 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 domaine possèdent une expérience professionnelle et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.