

FORMATION

DEVELOPPER LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT

Durée : 2 jours

Nombre d'heure(s) : 14 heures

Groupe : De 6 à 10 personnes

Dates : A définir

Horaires : A définir

Lieu de formation : A définir

Public : Intervenants dans le cadre de la relation client

Prérequis : Aucun.

Objectifs pédagogiques :

- S'approprier les meilleures pratiques en matière de relation client
- Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image
- Gérer les situations tendues dans la relation client

Méthodes pédagogiques :

- Pédagogie active et participative
- Apports théoriques
- Mise en situation professionnelle pratique
- Mise en situation au travers de scénarii issus des réalités quotidiennes.
- Echange d'expériences et ateliers de réflexion des participants.

Matériel pédagogique :

- Vidéo projecteur
- Paper-board

Validation des acquis :

- Évaluations écrite en début et en fin de formation afin d'évaluer les connaissances acquises
- Evaluation des pratiques
- Synthèse de l'action et livret des points clés de la formation
- Attestation de formation.

Intervenant MUSE :

Formateur possédant les compétences et l'expérience nécessaire dans le domaine de la formation visée.

PROGRAMME PEDAGOGIQUE

MODULE 1 - BIEN SE CONNAITRE POUR AMELIORER SON RELATIONNEL / AUTODIAGNOSTIC

- Identifier ses comportements privilégiés
- Prendre du recul sur ses propres pratiques professionnelles en matière de relationnel
- Quels sont mes atouts, mes ressources et mes axes d'amélioration

MODULE 2 - SE POSITIONNER DANS SA RELATION A L'AUTRE

- Les grands principes d'une bonne communication
- Maîtriser les indicateurs verbaux et non-verbaux de la relation pour optimiser son relationnel
- Développer ses compétences relationnelles :
 - L'image et le langage du corps
 - Une expression orale correcte et efficace
 - Placer et moduler sa voix

MODULE 3 - MAITRISER LA DYNAMIQUE DE LA RELATION CLIENT

- Récupérer et savoir se mettre en phase avec différents types de clients
- Techniques de communication appliquées aux situations
- Créer un climat favorable : l'impact de l'accueil
- Adopter une posture et développer une image adaptée au contexte avec une image valorisante
- Les bonnes pratiques d'une relation client réussie