

OBJECTIF :

- Comprendre les enjeux de la relation client et communiquer efficacement dans l'optique de consolider le climat de confiance avec les clients.
- Être en mesure de gérer un éventuel conflit tout en préservant la relation

PUBLIC VISÉ :

Techniciens

PRÉ REQUIS :

Aucun

DURÉE, DATES, LIEU, HORAIRES :

7 heures, sur 1 journée

En entreprise ou dans notre centre de formation

Horaires et dates : cf. convention ou offre de formation

MODALITÉ D'ORGANISATION :

Formation en groupe jusqu'à 8 personnes

Connexion internet obligatoire - En présentiel

MOYENS TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

- 1 salle de formation équipée d'ordinateurs ou de tablettes connectées à internet
- Support de cours, livret stagiaire
- Formateur spécialisé
- Apports théoriques sous formes d'exposés, illustrations, photos, cas pratiques

TARIF :

1 500,00€ HT - Groupe de 10 personnes

Personne en situation d'handicap :

Contactez Fégelé Formations 06.16.01.33.27

Etablissement accessible aux personnes handicapées

PROGRAMME

- Les enjeux de la relation client
- Les fondamentaux de la communication
- Les 5 R de la relation client
- Représenter la société
- Recueillir les informations
- Répondre à la demande
- Renforcer la relation
- Faire un Retour à son manager
- Mises en situation :
- Introduction à l'assertivité

Moyens pédagogiques

- Apport des intervenants
- Interactions par le biais de cas pratiques et de mise en situation

Objectifs applicables

- Créer un environnement de travail favorable au travail de chacun et à la performance globale des équipes
- Développer la culture de l'écoute et du feed back
- Désamorcer les blocages ou problèmes relationnels individuels ou collectifs

METHODES PEDAGOGIQUES :

Tour de table de positionnement préalable afin de permettre au formateur de vérifier l'adéquation du parcours de chaque stagiaire et d'adapter son déroulé pédagogique.

Le formateur suit un plan précis pour aborder progressivement tous les points du programme.

Partie théorique : Alternance d'apport théorique par le formateur à l'aide d'un exposé par vidéoprojecteur et d'exercices en groupe, d'échanges d'expériences, de démonstration et d'explications sur paperboard.

SUIVI - ÉVALUATIONS :

Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.

L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.

Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant