

- La communication - - Pour assurer un service clientèle de qualité -

PUBLICS CONCERNÉS

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- ✦ Améliorer le service client
- ✦ Assurer un service de qualité
- ✦ Connaître son mode de communication
- ✦ Mettre en œuvre ses ressources personnelles pour développer sa réactivité

PROGRAMME

1- Déterminer son fonctionnement personnel

- Définir son mode de communication
- Analyser son type d'organisation préférentielle

2- Améliorer son accueil

- Renforcer sa crédibilité visuelle
- Favoriser l'ouverture, l'écoute
- Répondre aux attentes et aux besoins du client

3- Améliorer son comportement

- Développer la convivialité et maintenir une générosité relationnelle
- Mettre en œuvre un langage V et NV congruent
- Se positionner et s'affirmer avec justesse

4- Etablir une relation gagnant-gagnant

- S'accorder avec le client et créer la coopération

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Exposé
- ✓ Apports théoriques du formateur
- ✓ Réflexion en groupe
- ✓ Exercices
- ✓ Test de personnalité
- ✓ Bilan individuel

DURÉE

1 journée