

Objectifs :

Prendre conscience de l'impact de la communication bienveillante sur l'image de la structure.
Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
Développer ses capacités relationnelles pour gérer efficacement les réclamations

Public concerné et prérequis :

Toute personne étant en contact physique et/ou téléphonique avec des tiers.

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,
Evaluation au début de la formation sur les attentes
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques
Exercices
Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

14 heures.
11 stagiaires.

Programme :

L'IMPORTANCE DU PREMIER CONTACT

La communication non verbale

Le choix des mots, l'intonation

LES PRINCIPES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

Les 5 attitudes relationnelles face au client et/ou prospect

Faire preuve d'écoute et d'empathie

Annoncer avec tact un changement au client

Savoir dire non et savoir valoriser un oui

Evaluer et renforcer la satisfaction client

GERER UNE RECLAMATION

Différencier insatisfaction, réclamation et conflit

Maitriser la dimension émotionnelle, faire baisser la tension et favoriser l'échange

Mener sans subir l'entretien

Conclure la conversation en valorisant ce qui a été décidé et la suite à donner

Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client
Quand passer la main à un supérieur ou responsable

ATELIER DE CONCEPTION:

Séance de rencontre avec le service concerné afin de personnaliser le programme

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation

Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs

Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui

OUI

Tarif :

520,00 €

Taux de satisfaction de la formation :

97.36