



LA COMMUNICATION AU SERVICE DU CLIENT

Communication

Réf. : 1382COM

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Mieux communiquer avec le client, gérer la relation opérationnelle avec le client, faire circuler l'information.

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles de cours équipées de : matériels de projection -Tableaux -Caméra. Alternance de théorie et jeux de rôle à partir d'exemples du quotidien ou vécu. Validation au fur et à mesure des différentes mises en situation. Un support de cours personnalisé est remis à chaque participant. Un bilan détaillé suit chaque action de formation.

CONTENU

DE L'ENTREPRISE DE CONTRÔLE À L'ENTREPRISE DE SERVICE

- Situer l'entreprise dans son environnement
- Définir qui attend quoi de l'entreprise
- Situer le rôle de chacun de l'entreprise
- Faire ressortir les notions de clients internes et externes

COMMUNIQUER : POURQUOI ET AVEC QUI

- Reconnaître la responsabilité de chacun dans la construction de l'image de l'entreprise
- Prendre conscience du rôle de chacun dans la construction du service au client
- Reconnaître les différentes situations de communication

TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Communiquer, qu'est-ce que c'est ?
- Définition du verbe " communiquer ", les éléments mis en jeu
- Le principe de la communication
- Schéma : acteurs, rôle et composants
- Les langages de communication
- Le verbal
- Le silence
- Le non verbal ou Paralangage
- La gestuelle
- Les mimiques
- Les attitudes et postures
- Les obstacles à la communication
- L'acceptation de l'autre
- Les faits et les opinions
- L'interprétation
- L'écoute active
- Le contrôle de la communication : la reformulation
- La recherche du non-dit
- La communication dans l'entreprise
- Les situations formelles et informelles
- Le réseau de communication propre à l'entreprise

FACE AU CLIENT

- Gérer la relation avec le client
- Se présenter, présenter l'entreprise
- La création d'un climat favorable
- Faire du positif : mots et attitudes
- Les éléments d'un bon accueil
- A.G.R.E.A.B.L.E.
- Les attitudes à adopter
- Les expressions et mots à proscrire
- Le traitement des non-conformités clients
- Qu'est-ce qu'une non-conformité ?
- Actions correctives
- Définitions

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

DURÉE ET DATES

Durée :

2 jours soit 14 heures

Dates des inter-entreprises :

Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :

495€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :

1185€ HT / Jour / groupe

Groupe de 5 à 6 pers.

En cours particuliers :

713€ HT / Jour / personne

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

 **02 32 74 56 94** Numéro unique d'appel

- Intérêt de l'action corrective (pour le client / pour l'entreprise)

MOYENS DE COMMUNICATION - LE TELEPHONE

- Les moyens de communication
- Utiliser le téléphone
- Préparation de l'entretien téléphonique
- Comportement au téléphone
- Avoir une voix R.A.V.I.S.
- Avoir un état d'esprit I.M.P.E.C.
- Pratiquer une écoute en E.C.H.O.
- Savoir gérer les 4 éléments de la voix
- Le ton, le volume, le débit, l'articulation
- Savoir gérer les cas difficiles
- Les bavards, les silencieux et les hésitants, les agressifs
- La gestion des réclamations au téléphone
- Les étapes

NOS CERTIFICATIONS

