LA COMMUNICATION AU SERVICE DU CLIENT

Domaine : Achats / Ventes

Réf. : 1382AV

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 ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

DE L'ENTREPRISE DE CONTROLE A 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

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 jours soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

- 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
- 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

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr