

---

# Programme de Formation

---

## Communiquer pour mieux satisfaire ses clients internes et externes

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Mixte

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Toute personne francophone désireuse de développer ses compétences de manager dans ses relations interpersonnelles



#### **Objectifs pédagogiques**

Connaître son profil de personnalité, sa dynamique et son potentiel d'efficacité

Développer un mode de communication individualisé en fonction des caractéristiques spécifiques de la personnalité des interlocuteurs

Identifier les situations qui sont sources de stress pour soi et apprendre à les gérer pour éviter les comportements négatifs et improductifs générateurs de « mécommunication » et de conflits



#### **Description**

1 – Identifier son processus de communication et s'adapter à ses interlocuteurs  
Identifier et comprendre son processus de communication  
Identifier le processus de communication de ses interlocuteurs  
Identifier les signaux précurseurs de la « mécommunication » et du stress

2 - Communiquer pour mieux satisfaire ses clients internes  
Comprendre les objectifs des autres services.  
Communiquer autrement en interne pour augmenter la satisfaction client.  
Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client.

3 - Optimiser son temps au service du client  
Planifier ses tâches pour être encore plus performant.  
Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.  
Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire.  
Utiliser des outils pour gérer son temps au quotidien.

4 - Conseiller les clients  
Personnaliser le contact.  
Se préparer à traiter les objections.  
Conclure positivement.  
Prévenir les litiges.  
Gérer un interlocuteur insatisfait au téléphone.



## **Prérequis**

Sans objet

## **Modalités pédagogiques**

Alternance d'apports théoriques, d'exercices, de jeux, de mises en situation. Échanges sur les expériences et la pratique.

Le modèle de la process communication servira de fil rouge tout au long de la formation. (passation du test/profil personnalisé)

## **Moyens et supports pédagogiques**

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

## **Modalités d'évaluation et de suivi**

Évaluation d'entrée avec la Process Communication Model

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter

Évaluation formative au long cours de la formation au moyen de mises en situation, d'exercices pratiques réalisés sous la responsabilité du formateur