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

Aucun

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

Evaluation d'entrée avec la Process Communication Model

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter

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