



## FORMATION

### INFORMATIENS, COMMUNIQUEZ EFFICACEMENT

#### AVEC VOS CLIENTS INTERNES

DUREE

2 jours

#### • OBJECTIFS •

Contribuer à une bonne image de marque de son service • Connaître les caractéristiques du processus de communication • Intégrer la notion de services dans ses relations interpersonnelles • Développer ses aptitudes à communiquer

#### • PUBLIC •

Informaticiens

#### • PROGRAMME •

##### Les principes de base de la communication

- Les différentes formes de communication
- Le schéma de la communication
- Comprendre les principes de transmission d'un message

##### Répertorier les différents types de "clients"

- Les différents types de "clients"
- Identifier les attentes de vos "clients"
- Détecter les obstacles à la communication

##### Identifier les différentes situations relationnelles

- Les relations interpersonnelles et la gestion des émotions
- Le face à face
- La situation téléphonique
- La relation client-fournisseur
- La relation gagnant-gagnant

##### Savoir analyser les besoins et les attentes

- Prendre en charge la demande
- L'écoute active et la reformulation

##### Construire une réponse et suivre les engagements

- Négocier pour trouver un accord  
Savoir exprimer son opinion  
Entendre la critique et la gérer  
Connaître ses limites et savoir dire non
- Acter les engagements mutuels
- Suivre les engagements : mesurer la satisfaction

#### • OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Travaux de groupe
- Mises en situation et jeux de rôles

Développez des relations positives avec vos collaborateurs et vos clients  
Développement personnel - Communication