



FORMATION

BOOSTEZ VOS RELATIONS AVEC VOS CLIENTS

DUREE

1 jour

• OBJECTIFS •

Intégrer la notion de services dans ses relations interpersonnelles • Développer ses aptitudes à communiquer

• PUBLIC •

Tout public amené à travailler en équipe

• PROGRAMME •

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
- Le face à face
- La situation téléphonique
- La relation client-fournisseur
- La relation gagnant-gagnant

Savoir analyser les besoins et les attentes

- L'écoute active : prendre en charge la demande
- Comprendre les principes de transmission d'un message
- Identifier les moments de vérité

Construire une réponse et suivre les engagements

- Négocier pour trouver un accord
- Acter les engagements mutuels
- Suivre les engagements : mesurer la satisfaction

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Travaux de groupe
- Mises en situation