



Attitudes, Langage et Relation Client

redécouvrir les savoir-être d'une posture pro

Il apparaît que dans certaines situations, l'attitude et le langage employés ne sont pas appropriés... Ces derniers, générateurs d'incompréhension, peuvent devenir source de conflits. Cette formation apporte des réponses constructives et évolutives aux interrogations liées à la diversité des relations au quotidien entre un professionnel et son client. Ce savoir-faire s'appuie sur un ensemble de méthodes et de techniques pragmatiques.

OBJECTIFS

- Savoir communiquer avec les autres de manière pertinente
- Développer sa capacité à s'adapter à des interlocuteurs variés
- Mesurer les attentes des clients et adapter sa posture professionnelle pour y répondre (langage verbal et non verbal)
- Gérer les situations conflictuelles

PROGRAMME

Introduction

Mesurer les attentes des clients d'aujourd'hui
 Identifier les responsabilités du technicien et l'impact de sa communication sur son entreprise
 Pourquoi associer des compétences techniques et des aptitudes relationnelles
 Identifier les qualités nécessaires pour assurer une prestation globale de qualité (analyse de vidéo, retour sur expériences)

Des usages et des bonnes manières

La prise de contact et l'importance de cette dernière
 Les attitudes : Comprendre en quoi sa posture, sa gestuelle et son langage peuvent impacter l'image de la personne et de son entreprise
 La démarche : adapter sa communication (jeux de rôle)

Adopter un comportement professionnel en développant sa communication

Prendre conscience de l'importance de la communication verbale
 Les principes fondamentaux de la communication orale ou verbale : vocabulaire, ton, rythme, etc.
 Visualiser les attitudes à proscrire et celles à préférer : verbales et non verbales (analyse de vidéo)
 Savoir écouter : l'écoute active, le questionnement, la reformulation

Savoir vivre avec les autres

Assimiler les règles incontournables du savoir-vivre avec des clients
 Adopter la bonne distance
 Les différentes typologies de client

Être à l'aise en situation difficile : anticiper et faire face aux situations de conflit

Comprendre l'origine d'un conflit
 Identifier les sources de conflits et les signes avant-coureurs
 Faire face au conflit : les attitudes et comportements efficaces
 Le traitement des critiques ou des remarques
 Expliquer, présenter ou justifier un incident avec méthode
 Analyse de situations vécues et recherche de solutions

Conclusion

Questions-Réponses
 Bilan

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toutes les personnes qui ressentent le besoin de découvrir ou de redécouvrir les pratiques efficaces des usages courants entre une personne en face d'une autre

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

La méthode pédagogique s'appuie en partant du vécu et des expériences professionnelles et personnelles de chaque participant pour une prise de recul et analyse de situation. Travail interactif de réflexions et d'application : jeux de rôles, exercices, brainstorming... Apport méthodologique.

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
 Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
 Intra-muros en France entière
 cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

