

PROGRAMME DE FORMATION

MSC06 - LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

Modalités de mise en œuvre : stage en présentiel

Public visé par la formation et pré-requis nécessaires pour suivre l'action :

Public : Tout public

Pré-requis : La formation ne nécessite aucun pré-requis

Modalité d'accès à la formation :

Bulletin d'inscription

Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Acquérir les fondamentaux de la relation clients
- Comprendre les règles de communication

Objectifs pédagogiques :

- Développer des attitudes et des comportements porteurs d'une image positive
- Comprendre les éléments constituant la satisfaction des clients ou des usagers et leurs différentes motivations
- Réussir à bien communiquer
- Savoir prendre en charge les demandes
- Savoir gérer les situations difficiles

Contenu et programme de la formation :

La satisfaction des clients ou des usagers

La place majeure du client dans l'entreprise

Leurs attentes et leurs craintes

Leurs différentes motivations personnelles

Les fondamentaux d'une communication réussie

Eviter les erreurs de compréhension

Eviter les a priori

Avoir une posture professionnelle

Traiter efficacement les demandes

Savoir gérer les appels téléphoniques et les demandes physiques

Bien questionner pour bien comprendre

Interpréter et comprendre la base de la communication

La rapidité et la qualité de la prise en charge

Répondre à des objections

Bien passer le relais

Gérer les situations tendues

Désamorcer les situations conflictuelles

Mettre en confiance

Savoir affirmer une position

Laisser une bonne impression

Encadrement de la formation :

La formation est encadrée par Nicolas BOURGUIGNON qui assure la coordination de l'équipe pédagogique et administrative. Il est garant du respect du programme prévisionnel défini.

Qualité du ou des formateurs :

L'intervenant(e) a été sélectionné(e) dans le cadre d'un processus qualité spécifique (CV en annexe)

Il/elle possède une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine concerné, il/elle a suivi une formation en lien avec la thématique qu'il/elle enseigne et il/elle est reconnu(e) pour son expertise pédagogique.

Moyens et méthodes pédagogiques :

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

Suivi, évaluation de la formation :

QCM ou étude de cas/mise en situation

Validation et sanction de la formation :

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Horaires prévisionnels : 9h00-12h30 / 13h30- 17h00

Lieu et moyens techniques : La formation se déroule dans les locaux de SIFCO. Les salles sont spacieuses et équipées de matériels adaptés à la formation.

Nombre de stagiaires : entre 4 et 12 stagiaires