

ATTITUDE ET RELATION CLIENTS

PUBLIC CONCERNÉ

Tout collaborateur ayant des contacts réguliers et soutenus avec les clients de l'entreprise.

PREREQUIS

Avoir la volonté de mieux se positionner avec les clients et adopter les bons comportements en fonction des situations.

DUREE

Durée : 14 heures en continu
Amplitude : 2 jours

LIEU

Axial Formation – 85 Boulevard de
Strasbourg – Le Havre

PARTICIPANTS

4 à 8 personnes

TARIFS

Inter : 704 € HT / personne
Intra : 2 392 € HT / groupe

Cette action est disponible dans le catalogue de formations d'Ocapiat



MAJ : 08.02.2022 – version 1

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier et s'approprier la notion de savoir-être professionnel
- Identifier les savoir-être attendus par les clients dans sa propre fonction
- S'adapter au profil de son interlocuteur et à la diversité des demandes, décoder les attentes non exprimées
- Soigner sa communication verbale et non-verbale dans la relation client
- Valoriser l'image de son service et de son entreprise

MODALITES D'ORGANISATION

100% en présentiel

CONTENU ET DEROULE

Séquence 1 (7h) : présentiel en groupe

- Autoévaluation
- Notion de savoir-être
- Exercice en sous-groupe pour définir les savoir-être d'une fonction ou d'un métier
- Mises en situations professionnelles permettant d'analyser les attentes des clients

Séquence 2 (7h) : présentiel en groupe

- Soigner sa communication verbale et non-verbale
- Analyse de situations professionnelle théâtralisées et recherche d'actions d'améliorations à partir de vidéos pédagogiques

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etude de cas, vidéos pédagogiques, échanges, partage d'expérience, mise en situation (théâtre forum), exercices d'auto-évaluation.

OUTILS ET SUPPORTS

Apport de techniques de communication, outil brainstorming Klaxoon, grille d'autoévaluation, tablettes tactiles.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Engagement dans la démarche, exercice d'auto-évaluation à l'entrée en formation et à la fin de la formation.

VALIDATION DE LA FORMATION

Délivrance d'un certificat de réalisation nominatif.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Inscription au minimum 3 semaines avant le début de la formation en cas de financement OPCO.

La formation sera confirmée au plus tard 5 jours avant son démarrage lorsqu'elle sera constituée du nombre de participants minimum requis.

ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Veuillez nous contacter pour étudier les besoins spécifiques.