GERFI+
L'expérience de la différence, notre plus.

Tel : 05 46 50 64 63
E-mail : contact@gerfiplus.fr

Ref. VAC20

Le contact client : améliorer sa communication

OBJECTIFS

- Aborder plus facilement la relation avec les autres et en particulier lors des échanges directs avec la clientèle.
- Améliorer son expression orale et savoir adapter sa posture professionnelle aux différentes situations et interlocuteurs rencontrés.

PROGRAMME

- Les codes sociaux

- Communiquer avec les autres :
  - la communication verbale et non verbale

- Qu'est-ce qu'un client ?
  - ses exigences
  - ce qu'il apprécie dans le service ou le produit fourni, ce qu'il apprécie moins…
  - ce que nous percevons… ce qu'il nous en dit

- Compétences professionnelles en contact clientèle
  - compétences relationnelles (savoir-être) : présentation/adaptation
  - compétences techniques (savoir-faire) suivant le produit ou service à réaliser
  - difficultés rencontrées : expression et analyse

- Le nécessaire travail d'équipe
  - qu'est-ce qu'une « équipe » ?
  - place et rôle de chacun : utiliser au mieux ses compétences
  - attitudes et comportements au sein de l'équipe : respect, cohésion, partage
  - gérer les conflits et les désaccords
  - savoir passer le relais au chef d'équipe.

Méthode pédagogique : Recueil des attentes. Apports théoriques, méthodologiques, mises en situation, jeux de rôles
Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.

Personnes concernées / Prérequis : Ouvriers d'ESAT/EA

Animation : Intervenant éducatif

Nombre de participants : 6 personnes maxi

DPC : nous consulter

Durée : 4 jours, soit 28 heures

INTRA

Ce stage peut être organisé dans votre établissement avec un tarif groupe.