

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.



Méthodes pédagogiques : 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(ières) d'ESAT/EA

Animation : Intervenant éducatif

Nombre de participants : personnes maxi

DPC : nous consulter

Durée : 4 jours, soit 28 heures

INTRA

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

