

## 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.

### **Méthodes pédagogiques :**

Autoévaluation en amont de la formation  
Recueil des attentes

Recueil des attentes. Apports théoriques, méthodologiques, mises en situation, jeux de rôles

Remise d'un support écrit. Fin de stage : évaluation des acquis

### **Personnes concernées / Prérequis :**

Ouvriers(ières) d'ESAT/EA

**Animation** : Intervenant éducatif

**Nombre de participants** : 6 personnes maxi

**Durée** : 4 jours, soit 28 heures

## INTRA

Cette formation peut être organisée  
dans votre établissement  
avec un tarif groupe.



## **PROGRAMME** *Catalogue 2024*

- ▶ 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.

