



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Traiter avec les clients différents



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Intra-entreprise



DURÉE

La formation se déroule en une demi-journée (3 heures).

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)



PUBLIC CIBLE

Tout le personnel de première ligne et de soutien qui travaille au service à la clientèle.



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées. Les cas et expériences des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.

Approche très personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants



LANGUE

Disponible en:

- Français
- Anglais



CERTIFICATION

Attestation de formation

Emploi
Québec



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com

DESCRIPTION

Traiter avec les clients différents est une formation conçue pour le personnel qui est en contact direct avec la clientèle. Les participants apprendront à reconnaître les différents styles de communication des clients afin d'apprécier leur diversité, plutôt que de se concentrer sur les perceptions négatives et les jugements de valeur. Ils seront en mesure d'utiliser les techniques et outils appropriés et éviteront frustrations, conflits et problèmes de communication.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Reconnaître l'importance de la communication ;
- Déterminer les styles personnels de communication de ses clients ;
- Améliorer les interactions avec ses clients (externes et internes) dont le style de communication diffère du sien.

CONTENU

COMPRENDRE LA DYNAMIQUE DE LA COMMUNICATION

- Les principes de base de la communication
- L'efficacité en communication
- La communication interpersonnelle
- Le processus de communication

- Le style de communication de mon client – l'identifier et le comprendre
- Les styles en interaction
- L'adaptabilité interpersonnelle
- Stratégies pour transiger avec les autres styles

PLAN D'ACTION PERSONNEL

ACTIVER LA COMMUNICATION

- Les styles personnels de communication
- Mon style de communication – l'identifier et le comprendre