

Date de mise à jour : 31/01/2023

Fiche Programme

Gérer la relation client

Résumé du programme

Maîtriser les principes de base et les outils de la relation client afin d'adopter un discours et posture adaptés.

Profil des stagiaires

Tout public.

Si vous avez des besoins spécifiques nous sommes à votre écoute, contactez-nous au 09.54.80.92.13 afin de connaître les conditions d'accessibilité à cette formation.

Prérequis :

Aucun

Modalités pédagogiques :

Formation en présentiel pouvant faire l'objet d'une adaptation en distanciel pour tout ou partie du programme.

Délais d'accès :

La durée estimée entre la demande et le début de la formation est variable entre 1 et 2 mois en fonction de la demande et des modalités de prises en charge.

Méthodes mobilisées :

Méthode de formation basée sur la pédagogie active avec apports de connaissances et mises en situation, exercices.

Nombre de participants : maximum 10

Durée : 1 jour

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les éléments clé de la communication
- Acquérir des outils simples et efficaces pour mieux gérer ses relations avec ses clients
- Développer son intelligence émotionnelle

Contenu de la formation :

Un questionnaire en amont de la formation sera envoyé aux participants afin de cibler au mieux leur(s) besoin(s) sur la thématique abordée.

Les fondamentaux de la communication

La transmission du message
La responsabilité dans les échanges
Le verbal, paraverbal, non verbal

Les schémas comportementaux

L'assertivité: QCM
Les jeux psychologiques

Les outils de communication : Effectuer un feedback

Ecoute active et questionnement
Les strokes
Le DESC

La gestion du stress et des émotions

Point sur les émotions
Visualisation positive et respiration
Le lâcher prise

Résultats attendus à l'issue de la formation :

Gérer la relation avec ses clients de manière efficace et raisonnée, sur la base d'une communication constructive, en étant capable d'effectuer des feedbacks.

Modalités d'évaluation :

Les connaissances sont évaluées en fin de stage par un questionnaire QCM, étude de cas etc.

Tarif :

INTER	INTRA
500 € NET TVA la journée	Nous consulter pour un devis.

Contact Formation Continue APSFE :

Anne Passelaigue – Chargée de formation
annepasselaigue@apsfe.fr
07.88.18.77.15