

Programme de formation
« L'expérience client : développer une posture qui fait la différence »

Objectifs pédagogiques

Faire le point sur l'écoute en général : les fondamentaux de l'écoute et de la communication

Découvrir les étapes pour une bonne communication

S'approprier les étapes d'un entretien structuré pour guider la conversation

Public visé – profil des stagiaires

Téléconseillers, gestionnaires de SAV en accueil téléphonique entrant ou sortant, manager souhaitant renforcer les compétences d'accueil client pour ses équipes...

Personne souhaitant progresser dans l'ouverture aux autres pour une communication plus sereine

Prérequis

Aucun

Tarif et durée

1500€/2 jours – Région Nancy sud ou distanciel - hors périmètre ou intra nous contacter pour devis

Date et lieu

Dans vos locaux ou à distance - dates à convenir selon vos besoins

Accessible pour les personnes en situation de handicap. Pour nous contacter : contact@laeticiapoirotformations.com

Contenu de la formation

- L'écoute active et la posture empathique
- Les interactions dans la communication et les attitudes de Porter
- Les différentes étapes de la communication
- Les outils pour une posture relationnelle (reformulation, personnalisation, phrases positives, vérification de la bonne compréhension...)
- Synthèse des étapes et des outils pour un entretien structuré

Méthodes pédagogiques

Quiz
Jeux de rôles
Travail en groupe

Modalités d'évaluation des acquis

Quiz d'autopositionnement en amont et à la fin de la formation
Debrief formateur au cours de la formation sur les mises en situation
Quiz final de validation des apports théoriques
Signature d'une feuille de présence et remise d'une attestation de formation