

## OBJECTIFS DU MODULE

### À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Sensibiliser les participants à l'importance d'établir et maintenir une relation client de qualité
- Adopter une posture professionnelle pour favoriser une image positive lors des interactions avec les clients
- Développer un savoir être adapté aux situations de service client
- Améliorer les compétences en communication pour établir une relation de confiance
- Apprendre les bons gestes et techniques pour offrir un service client de qualité

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

## MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

### Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

### Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

**Document remis :** support de formation

## SUIVI ET ÉVALUATION

### Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

**Modalité d'évaluation :** évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

### Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

**Durée :** 2 jour(s) (14heures)

**Délai d'accès :** 1 mois

**Lieu :** site de l'entreprise

## CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

### DÉFINIR LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT EN IDENTIFIANT LES ÉLÉMENTS CLÉS

- Permettre à chaque participant d'exprimer sa propre vision de la qualité de service et de la relation client
- Établir collectivement les points clés de la qualité de la relation client
- Travail sur la compréhension de son comportement : « mes insupportables »
- Définir les comportements de non-qualité de service

### ENTRER EN CONTACT AVEC LE CLIENT : DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Maîtriser la Prise de contact
  - Comprendre l'importance de la prise de contact
  - Identifier les besoins et les attentes : questionner pour mieux comprendre les attentes
  - Faire preuve d'adaptation aux différentes situations
  - Savoir répondre aux attentes avec professionnalisme et rigueur
  - Proposer des solutions adaptées aux besoins
- Développer sa communication
  - Fonctionnement et circulation d'un message oral : vocabulaire, ton, rythme...
  - Adopter une approche proactive pour identifier, éliminer, contourner et remplacer les expressions et les mots irritants
- Favoriser une formulation positive
- S'adapter à son interlocuteur en ajustant sa communication et adopter une écoute empathique
  - Travail sur l'importance de la posture et la gestuelle dans l'image du technicien et de son entreprise

### MAÎTRISER LE SAVOIR-ÊTRE ET LE SAVOIR-FAIRE : CULTIVER UNE APPROCHE PROFESSIONNELLE GAGNANTE

- Rappel des règles du savoir-vivre : l'entrée et les déplacements dans le logement
- Appliquer les règles de politesse et de courtoisie, pratiquer la discrétion et respecter la ponctualité
- Maîtriser la proxémie : la gestion de l'espace dans la relation avec le client
- Point sur l'usage du téléphone, pauses, café, cigarettes et discussions personnelles
- Adopter une tenue professionnelle et respect de l'hygiène

## FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

- Savoir expliquer avec tact l'impossibilité d'une intervention, ou de réparation
- Reformuler un refus de manière positive et constructive
- Faire face aux critiques ou aux remarques en les traitant de manière constructive
- Sensibiliser aux dangers des jugements de valeur
- Faire preuve de tact en abordant la situation difficile d'un logement : propreté, mode de vie

différent...