

DÉVELOPPER SON APPROCHE CLIENT (CLIENTÈLE INTERNE ET EXTERNE)

Classe virtuelle

ÉLÉMENTS DE CONTENU

BLOC I

- » Introduction et mise en contexte
- » Comprendre les attentes de son organisation en termes d'approche client
 - Exercices et exposés :
 - Les attentes de mon organisation et de mon secteur
 - Habiletés, compétences et attitudes nécessaires pour atteindre les objectifs en termes d'approche client
- » Approche client
 - Activité : Développer le réflexe service
 - Impact et importance de son rôle
 - Exercice : Les difficultés majeures en matière de qualité de service aux clients
- » La qualité de service
 - Atelier sur l'impact du service de qualité offert aux clients (interne ou externe)
 - Les besoins satisfaits et non satisfaits
 - La gestion émotionnelle
 - Les styles de communication : activités ciblées
 - Autoévaluation
 - Quiz et exercices en sous-groupes

Travail intersession

BLOC II

- » L'approche client
 - Les médiums de contact
 - Les quatre étapes de l'approche client
 - L'influence en approche client : une compétence de choix!
 - Le triangle de la complicité : focus sur les situations difficiles
 - Techniques d'approche client et communication : exercices pratiques
 - Diverses techniques au banc d'essai
 - Mises en situation : pratique
 - Responsabiliser un client

» Astuces de pro en matière d'approche client

» Plan d'amélioration de mon contact client

Évaluation de la formation

- » L'évaluation se fait en ligne, post-formation

BUT

POUR TOUS

S'outiller et parfaire ses habiletés pour interagir avec éthique et aisance avec les clients (internes ou externes) afin de maximiser la satisfaction, la collaboration dans les équipes et la productivité.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- » Développer sa capacité à faire une lecture adéquate des interrelations entre les différents membres de notre organisation et la clientèle afin d'adapter son approche.
- » Acquérir une vision de son travail afin de mieux comprendre les attentes de son organisation en termes d'expérience-client.
- » Optimiser la communication à l'aide des outils appropriés pour garder la maîtrise du contact et mieux accompagner la clientèle.
- » Désamorcer les situations difficiles et émotives afin de les transformer en défis réalisables, tout en préservant son énergie.

DÉROULEMENT

Classe virtuelle en temps réel où chaque participant se connecte à la session à l'aide d'un lien web. Ordinateur, caméra web et casque d'écoute avec microphone sont requis pour la session.

Théorie (30 %) : exposés, réflexions;
pratique (70 %) : discussions dirigées, ateliers, tests, sondages, exercices, jeux de rôle et mise en pratique

DURÉE

2 blocs de 2,5 heures

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS,
RENDEZ-VOUS À L'ADRESSE
SPÉCIFIQUE SUIVANTE :

www.groupecfc.com/f489