



La relation client au quotidien

Satisfaire et fidéliser les clients par la qualité de l'expérience

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de l'expérience client.
- Se positionner dans la chaîne de service des clients.
- Communiquer efficacement en interne et avec les clients.
- Valoriser l'image de l'ESAT.
- S'affirmer dans les situations relationnelles délicates.

POUR QUI ?

Directeurs, chefs d'atelier, cadres techniques et commerciaux, moniteurs principaux.

PRÉ REQUIS

Sans

NOMBRE DE STAGIAIRES

12 maximum.

DURÉE

2 jours / 14 heures.

COÛT

Intra-muros : 3 600 € nets exonérés de la TVA, frais du formateur inclus. Déjeuners à la charge de l'établissement d'accueil.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et de cas concrets,
- Animation interactive entre stagiaires et formateurs (questions/réponses, partage d'expériences),
- Selon les formations : quiz, questionnaire, mises en situation, études de cas, démarche réflexive, jeux de rôles, travail en sous-groupe, etc.,
- Projection de supports lors de la formation (diaporama, vidéos, documents techniques, etc.),
- Mise à disposition de supports pendant et à l'issue de la formation,
- Exercices en lien avec les problématiques vécues par les participants,
- Utilisation de vidéoprojecteur, tableau blanc, paperboard.

MOYENS D'EVALUATION ET DE SUIVI

- Feuille de présence,
- Evaluation de l'acquisition des objectifs par le formateur selon les moyens, pédagogiques utilisés lors de la formation
- Evaluation de la formation par les stagiaires,
- Certificat de réalisation et attestation de compétences.

INTERVENANTE

Laurence CHABRY

NOUVEAU
CONTENU



PROGRAMME ET DÉROULÉ

Le programme tient compte des réformes (plan de transformation des ESAT, Loi pour le plein emploi et ses décrets, rapports IGAS, ...).

Chaque demi-journée commencera par un tour de table : le premier pour présenter et recueillir les attentes des participants, les suivants pour valider les acquis.

JOUR 1

de 9h00 à 12h30

- Introduction de la formation et recueil des situations de contacts avec les clients ;
- Se situer sur le parcours client de l'ESAT, positionner son rôle ;
- Identifier les enjeux et les conditions d'une expérience client réussie ;
- Prendre en compte les attentes et les exigences de la clientèle de l'ESAT.

de 13h30 à 17h00

- Revisiter les clés de la communication efficace avec les collègues et les clients ;
- Développer son écoute active ;
- Maîtriser l'art du questionnement utile ;
- Pratiquer la reformulation.

JOUR 2

de 9h00 à 12h30

- Gérer avec professionnalisme les situations simples de la relation client :
 - Se présenter ;
 - Orienter un client vers le bon interlocuteur ;
 - Prendre un message ;
 - Traiter une demande simple.

de 13h30 à 17h00

- S'affirmer de façon valorisante pour soi et pour l'ESAT quand il faut :
 - Faire face à un imprévu ;
 - Dire « Non » à un client ;
 - Annoncer une mauvaise nouvelle ;
 - Traiter une insatisfaction du client.

Évaluation de la formation, échanges et conclusion.



Intra