• 11 Rue de Cambrai 75019 Paris • SARL au capital de 30.000 €

Numéro d'existence: 11753905175

# S'AFFIRMER DANS **SA FONCTION**

**C**EGEF

**NIVEAU** 

Basique

DURÉE: 7h

PROGRAMME

## La prise de conscience de la qualité de service: 2h

- Les spécificités de la relation client, les avantages et les limites, son rôle dans la satisfaction
- Définir la notion de service pour l'autre et pour l'entreprise
- Sa propre mesure de la qualité de service, en quoi je suis acteur
- L'image dégagée et son impact, les répercussions de la relation non maîtrisée

#### La structure efficace de la relation client : 2h

- Les règles du discours, le choix des expressions, le sourire, la voix, l'intonation, l'élocution
- La prise en charge, l'écoute, la re-formulation, la mise en attente, la proposition constructive, l'argumentation, l'adhésion, la conclusion
- · La gestion des priorités

### La gestion de l'entretien: 1h

- · La directivité, la prise en charge
- Les attitudes de service
- Savoir « couper » et savoir dire « non » sans casser la relation
- Être compréhensif



# OBJECTIF

650€ Net de TVA

Développer le savoir-faire « communicationnel » du personnel d'accueil dans le cadre de leur mission d'accueil/réception et/ou d'orientation des « clients »

Leur donner les moyens d'acquérir des outils de communication et de développement personnel.

PUBLIC PUBLIC

Toutes les personnes qui, dans le cadre de leur pratique professionnelle, ont à visiter, accueillir et/ou orienter un public.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Salles de formation équipées en ordinateurs et licences installées.

MOYENS ET MÉTHODES

Support de cours, exercices et tests de suivi de niveaux.

Editions ENI. Feuilles d'émargement, attestation de stage.

PROFIL DU FORMATEUR

Formateur expert possédant une expérience de 10 ans.

SUIVI DE L'ACTION

Tests pratiques et théoriques d'acquisition des connaissances tout au long de la formation et évaluation à chaud et à froid.

Test de niveau afin d'évaluer l'indice de compétences.

#### Les attitudes de service : 2h

- Savoir créer un climat propice à un entretien constructif et personnalisé
- Savoir montrer sa disponibilité, son adhésion
- Savoir positiver et être responsable de l'image
- Savoir maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur
- Savoir gérer son stress



