

Entretenir une relation de qualité avec mes clients : L'approche-client

La relation que tout employé entretient avec ses clients devient un élément primordial du succès au travail. Chaque membre d'équipe doit donc développer des stratégies de communication efficaces auprès de ses clients internes et externes afin de favoriser une relation de partenariat. Il est prouvé qu'une personne qui communique bien avec son entourage évite des conflits, se fait mieux comprendre et obtient des résultats élevés plus facilement. Il n'en tient qu'à nous de mettre en pratique ces procédés de communication efficaces. Cette formation veut outiller les employés à mieux interagir auprès des clients en utilisant « l'approche-client ».

Clientèle visée

Tout employé qui désire entretenir une bonne relation avec ses clients

Contenu

- Les clients internes et externes
- Les informations pertinentes
- Les 4 besoins du client
- Le message de prévention
- Le message d'amélioration
- La gestion de son stress

Objectifs par compétences

À la fin de la session les participants seront capables de...

1. Se garder régulièrement en contact avec les clients : accueil et empathie
2. Comprendre et considérer la réalité de ses clients
3. Communiquer aux partenaires des informations pertinentes sur le fonctionnement du service
4. Répondre aux 4 besoins fondamentaux du client
5. Oser s'affirmer sans attaquer l'autre, sans le menacer, ni se soumettre
6. Éviter les messages qui dévalorisent les autres et qui brisent la relation
7. Exprimer un message d'amélioration en vue de régler une situation problème
8. Tenir une conversation délicate tout en gardant son calme

Méthodologie

- Exercices de prise de conscience
- Exposés interactifs
- Mises en situation
- Entraînements
- Échange de vécu entre participants

La formation est développée selon l'approche par compétences et les principes de l'éducation des adultes qui font référence à l'expérience des participants. Des exercices pratico-pratiques permettent de vérifier et de développer les compétences des participants.

Durée

Une journée intensive