

**** RELATION CLIENTS ****

Module	SAVOIR-ETRE, RELATION CLIENT ET CULTURE D'ENTREPRISE (SRSE)
Stagiaire	Salarié d'organisme et Individuel (SAP)
Public	Tout professionnel : Responsable ou intervenant
Durée	2 jours (16 heures)

Objectifs

- ✓ **Savoir s'adapter aux clients et répondre à leurs besoins exprimés ou latents**
- ✓ **Revêtir une posture professionnelle en toute circonstance**
- ✓ **Savoir proposer un service de qualité**
- ✓ **Savoir servir par la communication**
- ✓ **Savoir utiliser les règles de courtoisie et de bonnes manières**

PROGRAMME

Comment communique-t-on ?

Les bases de la communication
L'analyse du récepteur, du contexte et de ses attentes
Le recueil et la reformulation des demandes et consignes
Se positionner en tant que professionnel

Pourquoi la présentation et l'image sont-elles importantes ?

La connaissance de soi
La tenue professionnelle (l'hygiène corporelle, les vêtements, la posture...)

Quelles sont les règles de bonnes manières et de courtoisie à respecter ?

Initiation aux phrases clés à respecter
Répondre au téléphone

Comment servir par la communication ?

La différence entre la qualité réelle et qualité perçue
La satisfaction client et la reconnaissance
L'anticipation des demandes
Rassurer, mettre en confiance et convaincre
L'exigence et la reconnaissance de la qualité de son travail

Quels sont les objectifs et la finalité du travail des collaborateurs ?

Les objectifs des salariés de l'entreprise en fonction de leur fonction