

**Thème :** Communication, culture et rigueur

**Population cible :**

Tous professionnels en situation de liens hiérarchiques, de travail en Équipe, de groupe de projet, de relations commerciales, assistantes de direction, secrétaire...

<p><b>Objectifs de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser les participants sur l'importance de l'écoute client</li> <li>- Accéder à une plus grande qualité de la communication avec le client</li> <li>- Développer les capacités à écouter et à gérer son comportement</li> <li>- Développer : l'affirmation de soi dans le respect et la considération d'autrui – les capacités d'attention, de non verbal et de verbalisation</li> </ul>	<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <p>Développer : l'affirmation de soi dans le respect et la considération d'autrui – les capacités d'attention, de non verbal et de verbalisation.</p> <p>Proposer un plan d'amélioration suite à l'évolution.</p>
---	--

Jours	Contenus/ Concepts clés à aborder	Méthodes et Moyens Pédagogiques	Durée (Heures)	
			Théorie	Pratique
J1	<p><b>Avoir le sens du service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte les exigences de nos interlocuteurs, ce qui leur paraît vite "insupportable"</li> <li>• Mesurer les retombées du non qualité</li> </ul> <p><b>Réussir l'accueil téléphonique</b></p> <p>Les fonctions du téléphone Identifier les difficultés propres au standard</p> <p>Respecter les 7 étapes d'un accueil réussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'annoncer</li> <li>• Mettre en attente</li> <li>• Revenir en ligne</li> <li>• Écouter sans couper la conversation</li> <li>• Orienter</li> <li>• Conclure</li> <li>• Prendre congé</li> </ul>	<p>Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.</p> <p>Evaluation des acquis en cours de la formation par des exercices et ateliers pratiques.</p> <p>Jeux de rôle et mises en situations.</p> <p>Utilisation de</p>	3	3

<b>J2</b>	<p><b>Maîtriser les meilleures techniques de communication</b></p> <p>Ecoute active, questionnement, reformulation,</p> <p>Voix, ton, rythme, langage positif</p> <p><b>Accueillir les visiteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner une première bonne impression</li> <li>• Détecter le "type" de visiteur reçu</li> <li>• Tenir compte de ses comportements non verbaux</li> <li>• Savoir l'informer, l'orienter</li> <li>• Le faire patienter</li> <li>• Améliorer l'espace accueil</li> <li>• Les services à la clientèle</li> <li>• La relation client</li> </ul>	<p>l'approche participative qui favorise l'apprentissage par l'action.</p>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>J3</b>	<p><b>Concilier standard et accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passer d'un métier à l'autre</li> <li>• Gérer les priorités et le temps</li> <li>• Ecourter une conversation</li> </ul> <p><b>Maîtriser les situations délicates</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir les VIP</li> <li>• Gérer les mécontents, pressés, stressés, agressifs...</li> <li>• Gérer les moments de stress</li> </ul> <p><b>Créer son réseau et ses outils d'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir son cercle d'informateurs</li> <li>• Peaufiner ses outils d'information et s'organiser</li> </ul>		<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>			<b>9</b>	<b>9</b>



**FICHE PROGRAMME  
D'UNE ACTION DE FORMATION**

Réf: **FORM.FINC.02**

Version : 00

Date d'application : 20/04/09

**Critères et indicateurs d'évaluation :**

Deux types d'évaluation à la fin chaque session :

- 1- Un test d'évaluation des connaissances acquises par les participants
- 2- Une fiche d'évaluation du niveau de satisfaction des participants

**NB :** Fiche à établir par l'opérateur de formation

**Case réservée à l'administration :**

**Avis technique :**

.....  
.....  
.....

Fait à ..... le .....

**Signature**