



La gestion des relations internes

<i>Objectifs</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Savoir accueillir physiquement ou au téléphone et renseigner les clients internes➤ Instaurer un échange chaleureux et constructif➤ Préserver la relation clientèle interne
<i>Durée / Dates</i>	1 jour, soit 7 h, dates à déterminer
<i>Coût</i>	A déterminer
<i>Lieu</i>	A déterminer
<i>Méthodes et moyens</i>	Diagnostic et plan de progression individuel (Remise et exploitation du PAP Plan d'Action Personnalisé). Courts apports théoriques et méthodologiques, nombreux tests, cas pratiques et entraînements. Remise d'un support de cours et de fiches mémo.
<i>Formateur</i>	Hélène GADOIS – Dirigeante de la SARL Valéa
<i>Participant(s)</i>	Groupe de 10 personnes maximum
<i>Suivi et évaluation</i>	Diagnostic individuel réalisé en début de journée et détermination d'un plan de progression. Evaluation du plan de progression individuel réalisé en fin de matinée et en fin d'après-midi. Questionnaire de satisfaction renseigné par les participants à l'issue de la journée.

Contenu

1. REPERER LES CONDITIONS D'UNE PRESTATION INTERNE REUSSIE
 - Identifier la qualité de service attendue en interne
 - Les conditions particulières de la gestion des réclamations aux représentants du personnel
 - Diagnostiquer votre qualité de service et déterminer vos marges de progression
2. LES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION
 - L'écoute active, le questionnement et la reformulation
 - La voix, le ton, l'attitude, les expressions non verbales et le langage utilisé
 - Les spécificités de l'accueil physique par rapport à l'accueil téléphonique
3. COMMUNIQUER EFFICACEMENT A CHAQUE ETAPE
 - Se présenter et présenter ses missions de façon valorisante et sécurisante
 - Adopter une écoute active et une attitude constructive, questionner adroitement
 - Désamorcer l'agressivité et gérer les tensions
 - Reformuler pour valider
 - Renseigner ou réorienter
 - Savoir conclure et prendre congé de manière satisfaisante