



21H



700€

Net de taxe



13, 24 et 20 novembre 2017

Possibilité de formation intra-entreprise

Horaires de la formation :

8 h 30 - 12 h 00
13 h 30 - 17 h 00

Renseignement / Inscription :

04 68 44 18 02
narbonne@sudformation.cci.fr

■ Objectifs généraux

- Confronter ses pratiques et son expérience avec des homologues
- Renforcer sa connaissance des attitudes et techniques mises en œuvre dans tout processus de communication
- Renforcer son autonomie pour dégager du temps aux différents responsables
- Accroître sa maîtrise de la relation téléphonique
- Développer ses aptitudes à aplanir les conflits
- Optimiser l'organisation de son poste de travail

■ Public / Prérequis

Assistant(e), secrétaire désireux de renforcer leurs acquis et leur polyvalence, de confronter leur expérience et leurs pratiques avec des homologues, afin d'accroître leur efficacité au quotidien
Le référent du centre de formation s'assurera du bon positionnement du participant

■ Contenu de la formation

1. La Présentation

Présentation et attentes des participants

2. La communication appliquée au travail en équipe

Les bases et obstacles de la communication
Pratique de l'écoute active
Notion de cadre de référence
Le traitement de l'information en interne

3. La qualité de service

Les techniques de reformulation
Les relations clients/fournisseurs internes et externes
Application à différentes situations professionnelles

4. La relation client au téléphone

Les spécificités de l'entretien téléphonique
Les techniques liées à la prise en charge de l'appel entrant
Réussir l'accueil
L'appel de demande d'information
L'appel du client indécis

5. Les appels difficiles

L'appel du client mécontent
Les techniques liées à l'appel sortant
Préparation d'un appel à émettre

Appel de relance, impayé

6. La gestion des conflits

Mon attitude et mes comportements en situation conflictuelle
Rôle amplificateur et rôle modérateur
Les différents types de conflits et leur nature

7. Le comportement face aux conflits

Les différentes phases d'un conflit
L'évolution des conflits et leur issue
Les comportements à adopter

8. La gestion du temps et du stress

Diagnostic de son organisation personnelle
Le repérage des points d'amélioration
L'urgent et l'important
La gestion des priorités
La gestion d'une collaboration avec différents acteurs
Les outils, les méthodes

9. L'organisation et la relaxation

Éléments facteurs de stress
Techniques de relaxation

■ Environnement pédagogique

- Pédagogie active et participative. Alternance d'apports et de mises en situation, études de cas, prise en compte des situations professionnelles des participants
- Documentation remise tout au long de la formation
- Matériel utilisé : salle pédagogique équipée, caméscope TV, ligne téléphonique

■ Modalités de validation et d'évaluation

- Évaluation par l'intervenant en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité : atteinte des objectifs de la formation et des acquis
- Évaluation par les participants en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité : atteinte des objectifs de la formation et de l'animation
- Validation par une attestation de formation, des acquis et des compétences