

### PROGRAMME

2 jours

#### 1. OPTIMISER LES LIENS DE L'EQUIPE :

- Les bases de la cohésion d'équipe
- L'équipe tournée vers son produit
- La communication interpersonnelle et ses atouts fédérateurs
- Les positions de vie
- L'optimisation de ses modes relationnels
- La gestion de son image

#### 2. APPREHENDER L'IMPORTANCE DE LA GESTION DU CLIENT :

- Les techniques d'approche du client :
- Les 4 « C » :
  - \* La prise de contact
  - \* La prise en charge
  - \* Assurer la communication
  - \* La prise de congé
- Les critères de bonne gestion d'un échange clientèle :
- Les 7 « P »
- L'écoute active
- L'empathie
- La reformulation

#### 3. S'ADAPTER À SON CLIENT :

- Professionnaliser ses échanges
- Anticiper les besoins du client
- Développer le lien relationnel
- La gestion de situations difficiles
- L'affirmation de soi
- Les petits « plus » qui font la différence

### OBJECTIFS

- Fédérer les énergies de l'équipe pour créer un lien entre ses membres
- Développer un état d'esprit service en traitant l'utilisateur comme un client
- Faire prendre conscience de l'importance déterminante du premier contact
- Maîtriser la prise en charge son interlocuteur pour transmettre une image de marque dynamique

### MÉTHODE

- Apports méthodologiques
- Exercices pratiques issus des expériences vécues par les stagiaires Les participants identifient et valorisent leurs points forts lors des entraînements à la vidéo