

DÉTENIR LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION CLIENTÈLE

Thème : Optimiser votre Centre de Contacts Client



Tous les intervenants ayant un contact direct avec la clientèle doivent maîtriser la communication clientèle avec les différents interlocuteurs (demandeur de logement, locataire, ...) afin de répondre aux attentes de manière pertinente et positive.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Déterminer les enjeux de la communication
- ✓ Comprendre l'interaction communicationnelle avec son interlocuteur
- ✓ Distinguer les différentes techniques de la communication
- ✓ Utiliser les outils de la communication
- ✓ Comprendre les motivations et les freins à la relation clientèle
- ✓ Amener un climat positif dans la communication clientèle

PROGRAMME / CONTENU

La communication clientèle et interpersonnelle

- Comprendre la communication interpersonnelle
- Connaître les enjeux de la communication clientèle
- Positionner l'interlocuteur dans la communication
- Appréhender les points forts et freins de sa communication

Les techniques de la communication clientèle

- Pratiquer l'écoute active
- Savoir approfondir un questionnement efficace
- Développer la reformulation comme levier de la communication
- Savoir être directif sans être agressif

Les outils de la communication téléphonique

- Comprendre et utiliser son atout « voix » (élocution, respiration, débit, ...)
- Adapter sa posture et ses attitudes à la relation clientèle téléphonique



POUR QUI ?

Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de communication clientèle.



LES + PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques. Formation par l'action : mises en situation variées et simulations d'échanges.



DURÉE

1,5 jour



ALLEZ PLUS LOIN

- Un suivi individuel en situation par du coaching personnalisé avec un accompagnement sur mesure.
- Module « Gérer les contacts difficiles, gérer son stress, désamorcer les conflits ».

