

4.2 ACCUEILLIR ET SOIGNER L'IMAGE DE SON ENTREPRISE

Objectifs

- Être capable de :
- Se sentir à l'aise face à n'importe quelle personne
 - Savoir gérer efficacement les situations délicates
 - Apporter sa contribution à l'optimisation de l'image de son entreprise

Public

Toute personne en rapport direct ou indirect avec la clientèle

Durée

21 h00 / 3 jours

Programme

1. Moi et mon entreprise : qui sommes – nous ?

- Mon rôle, mes missions
- Ma personnalité : points forts, mes faiblesses
- Maîtrise et affirmation de soi
- Grieffs éventuels de la clientèle à l'égard de mon service
- L'incidence de mon comportement sur l'image de mon entreprise

2. Moi et les autres

- Les raisons de mes blocages éventuels
- Quels sont les remèdes ?
- 20 moyens pour mieux communiquer
- Le rôle du non verbal
- Le cas du téléphone : les formules magiques
- Comment concilier compétence, efficacité et sourire ?
- Les techniques de fidélisation
- Gérer efficacement les réclamations
- Mises en situation

Pédagogie

- Méthodes participatives, interactives basées sur le vécu et l'expérience des participants
- Apports de connaissances théoriques et techniques / Tests et exercices / Echanges de pratiques / Mises en situation