




PROGRAMME DE FORMATION

“Déployer une communication professionnelle orientée efficacité et satisfaction client”

 06 59 69 51 86

 smr.formation@gmail.com

 1 Rue du Débarcadere 92700 Colombes

Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

Lieu de la formation

La formation se déroule en présentiel au région parisienne

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : 06 59 69 51 86 / smr.formation@gmail.com

Délai et modalités d'accès

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours suite à l'inscription auprès du référent pédagogique

Prérequis d'accès à la formation

- Maîtriser les savoirs de base en communication écrite et orale
- Exercer une fonction impliquant une relation avec des clients, usagers ou partenaires

Public concerné

- Chargés d'accueil
- Assistants administratifs et commerciaux
- Conseillers clientèle
- Collaborateurs en relation avec le public
- Toute personne souhaitant améliorer sa communication professionnelle

Objectifs et compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les principes fondamentaux d'une communication professionnelle efficace
- Adapter sa posture et son discours aux attentes et profils des clients
- Structurer des échanges professionnels favorisant la satisfaction et la fidélisation client
- Gérer les situations de communication difficiles avec assertivité et professionnalisme
- Mettre en œuvre des techniques de communication orale et écrite orientées qualité de service

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Présentiel interactif : Formation en salle avec aménagement favorisant les interactions et travaux de groupe
- Supports multimédia : Utilisation de vidéos, présentations dynamiques et outils numériques pour illustrer les concepts
- Documentation personnalisée : Remise d'un livret pédagogique complet et d'outils pratiques adaptés au contexte des participants
- Accompagnement individualisé : Temps dédiés au coaching individuel et à la personnalisation des apprentissages
- Évaluations formatives : Exercices d'auto-évaluation et quiz permettant de mesurer la progression des acquis tout au long de la formation

Durée

14 heures

Tarif

600 € TTC

Programme de formation détaillé

Jour 1 : Fondamentaux de la communication professionnelle

08h00 - 08h30 : Accueil et cadrage de la formation

- Présenter les objectifs et le déroulement de la formation
- Identifier les attentes des participants
- Évaluer les pratiques actuelles en communication professionnelle

08h30 - 10h00 : Comprendre les bases d'une communication efficace

- Identifier les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Analyser les freins et obstacles à une communication efficace
- Reconnaître l'impact du verbal et du non-verbal dans la relation client

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Développer une posture professionnelle adaptée

- Adopter une posture professionnelle orientée qualité de service
- Utiliser l'écoute active pour améliorer les échanges
- Formuler des messages clairs, précis et constructifs

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Adapter sa communication aux différents profils clients

- Identifier les différents profils et comportements clients
- Ajuster son discours selon les besoins et attentes du client
- Développer une communication empathique et positive

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Optimiser la communication écrite professionnelle

- Structurer des écrits professionnels efficaces
- Rédiger des messages professionnels clairs et courtois
- Appliquer les bonnes pratiques de communication par mail et messagerie

Jour 2 : Communication orientée satisfaction client

08h00 - 08h30 : Réactivation des acquis

- Reprendre les notions clés abordées la veille
- Partager les retours d'expérience des participants
- Clarifier les points nécessitant un approfondissement

08h30 - 10h00 : Gérer les situations délicates avec professionnalisme

- Identifier les sources de tensions dans la relation client
- Utiliser des techniques de désamorçage des conflits
- Maintenir une communication constructive en situation difficile

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Renforcer la satisfaction et la fidélisation client

- Identifier les leviers de satisfaction client
- Développer une qualité relationnelle durable
- Valoriser l'image professionnelle de l'entreprise dans chaque échange

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Mise en situation et entraînement pratique

- Réaliser des simulations d'accueil et d'entretien client
- Appliquer les techniques de communication étudiées
- Analyser les pratiques professionnelles à travers des cas concrets

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Évaluation finale et plan d'action individuel

- Participer à une mise en situation professionnelle complète
- Démontrer les compétences acquises durant la formation
- Construire un plan d'amélioration de sa communication professionnelle

Méthode d'évaluation

Évaluation finale sous forme de mise en situation professionnelle permettant à chaque participant de démontrer sa capacité à communiquer efficacement dans une logique de satisfaction client, suivie d'un débriefing personnalisé avec le formateur.