

## Manager et piloter ses équipes dans l'optimisation de la relation client

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

### Objectifs pédagogiques :

---

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre l'importance de l'harmonisation des pratiques en relation client
- Comprendre le rôle des émotions dans les relations interpersonnelles
- Savoir comment désamorcer les tensions dans la relation client

### Contenu

---

#### Ouverture de la formation

#### Cartographie des points de contact avec le client

#### Les outils de communication

- Ecoute active
- Reformulation
- Différents types de questions

#### La communication professionnelle

- La relation téléphonique
- Les mails
- La relation physique

#### La gestion des situations de tensions

- Les émotions
- Le stress
- L'empathie

## Clôture et questions diverses

### Prérequis :

---

Aucun prérequis exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement pour tester vos connaissances.

### Modalités d'exécution

---

Formation en présentiel ou Visioformation

### Modalités pédagogiques

---

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

### Modalités Techniques

---

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct, replay) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

### Modalités d'encadrement

---

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

### Modalités de suivi et appréciation des résultats

---

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;
- Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).
- Évaluation à froid à l'issue de la formation :
- Une enquête annuelle en ligne est adressée au commanditaire afin d'évaluer le transfert des acquis et des compétences en situation opérationnelle et de travail

## Remise d'une attestation

---

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation