

Votre contact

Christelle COUE-ROBELIN
05 49 61 20 66
couec@poitou.ifrb.fr

Durée

2,00 jour(s) sous forme de 1 + 1
14:00 heures

Public

Les collaborateurs d'entreprises de Bâtiment amenés à intervenir régulièrement ou ponctuellement en milieu occupé (chez les particuliers, dans des bureaux...).

Pré-requis

Disposer d'expériences réussies ou non réussies liées au travail en milieu occupé.

Moyens pédagogiques et supports

La formation favorisera les échanges, et les jeux de questions/réponses. L'intervenant fera participer les stagiaires en s'appuyant sur des exemples issus de leurs propres expériences. L'intersession donnera l'opportunité aux participants de mettre en pratique les notions abordées et d'échanger sur leurs vécus professionnels.

Profil de l'intervenant

Consultante formatrice sénior en management, développement personnel
Titulaire d'un diplôme de formateur professionnel
Certifiée MBTI
Maîtrise de Sciences Humaines (lettres et psychologie du travail)
Intervenante en Prévention des Risques Professionnels

Informations complémentaires

Objectifs de la formation

Adopter les attitudes liées aux règles élémentaires de la relation Client en milieu occupé

Objectifs pédagogiques

Connaître les principaux mécanismes de la communication avec ses enjeux et ses freins
Savoir identifier ses points forts et ses points d'amélioration sur les différents aspects de la relation à l'autre

Être capable d'identifier les comportements et les attitudes adaptés en milieu habité (propreté, respect des lieux et de l'intimité, discrétion, tenue vestimentaire...)

Être capable de remettre en cause ses pratiques et de prendre des engagements de changement

Contenu

Communication

Comprendre les bases d'une communication de qualité (importance du non-verbal)

Se positionner comme « ambassadeur » et vitrine de son entreprise

Identifier les mécanismes primaires de la relation « commerciale »

Mettre en évidence les éléments « facilitateurs » de la relation (positions d'ouverture, sourires, attention, empathie)...

Revoir les règles du « savoir vivre » si nécessaire

Relation avec la clientèle

Comprendre les comportements favorables à la relation clientèle et les adopter

Se remettre en question, travailler ses points « faibles » et ses marges de progression, reconnaître ses points forts et les optimiser

Réfléchir sur son comportement en situation et se poser des objectifs de changement

Définir un plan personnel de progrès

Critères et modalités d'évaluation

A l'issue de la formation, les participants seront invités à évaluer les apports de la formation et l'atteinte des objectifs pédagogiques à l'aide d'un questionnaire.

