

### Votre contact

Madame Christelle COUE-ROBELIN  
05 49 61 20 66  
[couec@poitou.ifrb.fr](mailto: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.

### Objectifs de la formation

**Cette formation permet d'acquérir les attitudes liées aux règles élémentaires de la relation Client :**

Connaître les mécanismes de la communication avec ses enjeux et ses freins

Identifier ses points forts et ses points d'amélioration sur les différents aspects de la relation de communication et de la relation à l'autre

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

Remettre en cause ses pratiques et prendre des engagements de changement

### Programme

#### 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

Se définir un plan personnel de progrès.

