

PÔLE RELATION PATIENT ET EXPÉRIENCE CLIENT

Nos équipes mettent à votre disposition leurs compétences et leurs expériences pour vous accompagner dans l'optimisation et l'amélioration de vos relations clients contribuant à leur satisfaction.

NOUS VOUS AIDONS À :

- ▶ Définir les standards de la relation client nécessaires à vos activités en prenant en compte votre culture et/ou vos projets d'entreprise (charte accueil, charte bientraitance...)
- ▶ Sensibiliser et/ou former vos équipes pour garantir une adhésion et une harmonisation des pratiques (accueil d'excellence, gestion du stress et des conflits, gestion des situations difficiles, formations commerciales ...)
- ▶ Évaluer l'application des dispositions définies et la perception de vos clients (diagnostic accueil, audit flux, enquêtes clients, clients mystères...)

RC1 LA RELATION CLIENT AU COEUR DE VOTRE MÉTIER

DURÉE

1 jour, soit 7 heures

Ce module peut être complété par les modules RC2, RC3 et RC4 pour déployer un parcours sur la thématique de la relation client.

OBJECTIFS

Comprendre et améliorer les bonnes pratiques de prise en charge du client

PUBLIC

Toute personne en relation avec la clientèle

PRÉ REQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et illustrés, échange de pratiques, exercices de prise de conscience, travail de réflexion en sous-groupe, mise en situation, test sur les styles de communication

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Prendre conscience des enjeux de la relation client et la notion de qualité de service	▶ L'accueil et la qualité, l'évolution de la relation client ▶ L'importance de la qualité de service
Comprendre l'importance de la présentation et de l'accueil du client	▶ La présentation, la politesse, le regard, la tenue et le sourire ▶ Les comportements à privilégier et ceux à éviter
Maîtriser les différents paramètres de la relation avec le client	▶ Questionnement et écoute active ▶ Reformulation de la demande ▶ Annonce d'un mini plan pour garder les rênes de la communication ▶ Personnaliser la relation et rassurer
Choisir son vocabulaire avec soin - Donner une information exacte et claire	▶ Les mots à éviter et les formules efficaces à retenir ▶ Passer de la technique à la « pédagogie »
Mieux comprendre les différents styles de personnalité, savoir les gérer	▶ Les styles de personnalité : analyser son propre style, ses qualités, ses défauts dans la gestion de crise ▶ Caractéristiques et comportements adaptés

RC2 GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ VERBALE

DURÉE

1 jour, soit 7 heures

Ce module peut être complété par les modules RC1, RC3 et RC4 pour déployer un parcours sur la thématique de la relation client

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du conflit et les facteurs déclenchant de l'agressivité verbale
- Adapter son comportement et savoir se ressourcer

PUBLIC

Tout public

PRÉ REQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et illustrés, échanges de pratiques, travail de réflexion en sous-groupe, test sur l'assertivité et égogramme, bonnes pratiques à mettre en oeuvre

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Identifier les situations délicates du quotidien	► Recueil et analyse de différentes situations délicates
Comprendre les mécanismes du conflit	► Les origines de l'agressivité ► La typologie et les mécanismes de conflit ► De l'agressivité à la violence
Savoir identifier son comportement face à un conflit	► Savoir s'affirmer ► La pyramide de la confiance en soi ► Estime de soi, confiance en soi, affirmation de soi
Adapter son comportement dès les premiers signes d'une tension	► L'importance de la communication non verbale ► Le questionnement et l'écoute active pour clarifier la situation ► Les techniques efficaces pour calmer et gérer positivement la situation ► Adapter son comportement, utiliser des techniques efficaces pour calmer et gérer positivement la situation
Connaître les techniques pour se ressourcer après une situation difficile	► Les techniques pour prendre du recul et se ressourcer ► Accueillir positivement les autres clients

RC4 ADOPTER LES BONS RÉFLEXES POUR MAÎTRISER SON STRESS

DURÉE

1 jour, soit 7 heures

Ce module peut être complété par les modules RC1, RC2 et RC3 pour déployer un parcours sur la thématique de la relation client

OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les phénomènes liés au stress
- ▶ Adapter son comportement et savoir se ressourcer

PUBLIC

Tout public

PRÉ REQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et illustrés, échanges de pratiques, exercices de prise de conscience, travail de réflexion en sous-groupe, test sur votre niveau de stress, test sur les croyances, bonnes pratiques à mettre en oeuvre

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	THÈMES TRAITÉS
Comprendre ce qu'est le stress et son mécanisme	▶ Définition du stress ▶ Les facteurs et les composantes ▶ Les mécanismes ▶ Les croyances limitantes ▶ Les antidotes pratiques
Faire le point sur son exposition au stress	▶ La résistance au stress ▶ Évaluation du niveau de stress dans votre quotidien
Identifier et faire évoluer son comportement pour diminuer ou limiter son stress	▶ Comprendre les étapes du changement ▶ Savoir gérer ses émotions ▶ Mieux gérer son temps ▶ Transformer son stress en énergie positive