



M4 – Mieux communiquer au sein de son entreprise pour une meilleure satisfaction client

Objectifs généraux : permettre aux participants d’appréhender avec efficacité les fondamentaux de la communication au sein d’une équipe de travail et de l’entreprise pour faciliter la prise en compte globale des besoins clients, et permettre à chacun de mieux contribuer à la satisfaction client

Compétences clefs visées :

- Savoir analyser le parcours global des relations client/utilisateur - entreprise
- Comprendre les fondamentaux de la communication, des comportements et de la gestion des émotions dans les relations professionnelles
- Savoir adapter son écoute, son attention et son comportement à l’autre et à la situation
- Savoir analyser une situation complexe pour mieux l’appréhender et s’y adapter
- Savoir proposer des solutions pertinentes de résolution de problèmes relationnels dans un esprit équilibré de satisfaction client – personnel - entreprise

Programme détaillé :

Découvrir et comprendre les fondamentaux de la communication, le rôle des émotions et comportements, et notre perception des situations.

- Comprendre les fondamentaux de la communication et leur importance dans la résolution de problèmes en entreprise
- Comprendre le fonctionnement général des émotions et leur rôle dans nos décisions et nos comportements.
- Approfondir le rôle des principales émotions clefs des relations professionnelles.
- Comprendre les 4 grands types de comportements courants en réaction aux émotions (selon le concept des couleurs du DISC de Martson)

- Comprendre les différentes natures de motivations et savoir le relativiser
- Comprendre la notion de parcours relationnel et ses implications dans sa communication en entreprise

Acquérir les fondamentaux du travail en équipe efficace

- Identifier les différents types d’équipes de travail
- Les éléments clefs de réussite d’une équipe agile et adaptée au monde professionnel actuel.
- Savoir analyser sur la base de situations réalistes un parcours relationnel au sein d’une équipe.
- Savoir intégrer les dimensions émotionnelles et comportementales dans les relations internes et externes à l’équipe.

- Identifier et verbaliser les émotions ressenties par les acteurs d'une situation dans le cas de différentes situations clefs.

Acquérir les outils et méthodes clefs pour traiter les situations relationnelles en entreprise :

- Maitriser la méthodologie de traitement des objections et l'adapter aux situations d'échanges collectifs.
- Maitriser les fondamentaux de l'écoute sincère, en particulier en entretien individuel

- Savoir adopter un comportement adapté à la situation, dans le but de faciliter la qualité du travail collectif
- Savoir s'exprimer avec assertivité et éviter aux comportements de fuite, d'agression, de manipulation.
- Tenir compte de son état émotionnel lors de conduite de réunion ou participation à des réunions et travaux collectifs.
- Utiliser son intelligence émotionnelle et son agilité de comportements dans une démarche d'anticipation, de coopération et d'innovation, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques :

- Présentation interactive des contenus pédagogiques
- Remise de supports pédagogiques détaillés et mise à disposition de supports interactif sur notre plateforme e-learning : www.leadlearning.fr
- Exercices individuels et collectifs d'analyses de situations, de préparation de cas, de maitrise de concepts avec production éventuelle de supports pratiques (guides d'entretien, listes de questions, points clefs, supports de présentation...)
- Jeux de rôles et mises en situations avec debriefing entre les participants
- Questionnement libre des participants
- Adaptation des exemples et mises en situations au contexte des participant

Publics concernés : personnels administration des ventes, techniciens terrain, personnels administratifs au contact direct ou indirect du client (services supports...)

Prérequis : maitrise de l'expression écrite et orale, expérience préalable en entreprise recommandée.

Mise en œuvre : formation présentielle – 2 journées soit 14 heures de formation - Accès possible pour les personnes handicapées, nous consulter.

Prix :

- Forfait entreprise : forfait 1800€H.T. hors frais de déplacement + 12€ par participant (12 participants maximum)
- Tarif individuel : 400€ H.T. par participant – inscription ferme 15 jours avant le début de la session – nous consulter pour la planification éventuelle de séances collectives. Cette formation ne fait l'objet d'une planification systématique de séances collectives.

Animateur : Philippe Vachet – Consultant formateur depuis 2010 et ancien dirigeant de PME industrielle. A exercé les fonctions de responsable de service commercial et relation client, et de responsable des achats, des approvisionnements et de la gestion des stocks.

Evaluation : validation des compétences par le formateur dans le cadre de l'animation. Quiz d'évaluation formative en fin de formation.

Test d'évaluation en ligne (à réaliser après la formation, hors temps de formation) + accès aux supports complémentaires de notre plateforme en ligne : 20€ / participant

Les « bonus » :

- ✓ Un animateur issu de l'entreprise industrielle et de la vente aux professionnels
- ✓ Module de e-learning pour retrouver les supports et découvrir des activités et évaluations dynamiques complémentaires, accès durant 1 an
- ✓ Coaching téléphonique sur-demande après la formation (nous consulter pour la tarification)

Prochaine planification :

- Aucune session collective programmée pour le moment – Nous consulter pour planification sur-mesure.