

Réussir sa relation de service interne

-Référence: **RC-13**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Prendre sa place dans la relation de service.
- Instaurer et maintenir une relation de service de qualité.
- Favoriser la satisfaction client interne.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Toute personne en contact avec des clients internes. Collaborateur d'entreprise ou d'organisme participant à la "chaîne" d'activités organisée autour du client.

PRÉREQUIS :

- Volonté de s'impliquer personnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.
- .

Programme

- **Avant le présentiel**
 - Un questionnaire pour définir ses objectifs et préparer sa formation.
- **Comprendre les moteurs de la confiance dans sa relation de service**
 - Distinguer les attentes explicites des attentes implicites de ses interlocuteurs.
 - Identifier toutes les occasions de satisfaire ses interlocuteurs : parcours client et moments de vérité.
 - Positionner son propre rôle.
 - Repérer sa zone d'influence.
 - Identifier les étapes de la rencontre.
- **Offrir une présence empathique à son interlocuteur**
 - Distinguer sympathie et empathie.
 - Réussir les premiers instants de la relation.
 - Créer les conditions de la confiance mutuelle.
 - Développer une écoute active dans sa relation de service : écoute, reformulation, posture.

Programme

- **S'engager activement dans sa relation de service**
 - Relier sa mission à l'ambition de l'entreprise.
 - Tenir sa place dans la relation de service.
 - Conduire l'entretien par étapes.
 - Susciter l'adhésion.
- **Ancrer la satisfaction de ses interlocuteurs**
 - Anticiper et assurer le suivi.
 - Préserver la relation à long terme dans les situations délicates.
 - Positiver chaque situation difficile.
- **Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail**



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc