Gestion de la relation avec la clientèle

Fiche technique

Secteur
Social

Public
Cette formation s'adresse à tout travailleur d'ESAT.

Durée
2 jours

Organisme de formation
➲ TLC

Date limite d'inscription
06/12/2019

Lieux & dates

➲ **Groupe 1**
Jura
Les 15 & 16 sep. 2020
➲ **Groupe 2**
Nièvre
Les 7 & 8 sep. 2020
➲ **Groupe 3**
Yonne
Les 7 & 8 oct. 2020
➲ **Groupe 4**
Doubs
Les 14 & 15 déc. 2020
➲ **Groupe 5**
Saône-et-Loire
Les 9 & 10 sep. 2020
➲ **Groupe 6**
Haute-Saône
Les 18 & 19 nov. 2020
➲ **Groupe 7**
Nièvre
Les 5 & 6 oct. 2020
➲ **Groupe 8**
Côte d'Or
Les 4 & 5 nov. 2020
➲ **Groupe 9**
Saône-et-Loire
Les 2 & 3 nov. 2020
➲ **Groupe 10**
Côte d'Or
Les 2 & 3 déc. 2020

Interlocuteur Opco Santé

Hélène NARSES-VARESCON
Helene.NARSES-

Contexte

L'activité des E.S.A.T tend de plus en plus à se diversifier en allant de la production jusqu'à la commercialisation de produits ou de services. La prise en compte de la relation clientèle devient un élément incontournable.

Ainsi, les travailleurs sont de plus en plus en relation avec des « clients ». Il est nécessaire qu'ils puissent savoir quelle attitude adopter, tant dans la communication que dans la posture. Les former à ce savoir- être professionnel est aussi important pour que les travailleurs se sentent à l'aise dans la relation avec les partenaires économiques de l'ESAT, les encadrants et leurs collègues, que pour la qualité de prestation proposée par l'établissement lui-même.
Or, cette nouvelle mission peut avoir un double intérêt pour l'ouvrier d'ESAT : professionnalisation et valorisation personnelle. Il est donc important de lui donner des outils facilitateurs lui permettant d'aborder sereinement cette relation clientèle.

Objectifs

Cette formation doit permettre aux stagiaires de :

➲ Comprendre l'importance de l'attitude et du comportement dans un contexte d'activité commerciale ;
➲ Développer son savoir-être professionnel (communication, attitude, relationnel….) ;
➲ Adopter la bonne distance avec le client, en fonction du contexte, tant dans l'institution que hors de l'institution ;
➲ Identifier les différentes étapes de la relation client.

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

MODULE 1 JOUR 1 MATIN :
Les enjeux de la relation clients :
➲ Concurrence et évolution des ESAT
➲ Les attentes et besoins des clients
➲ Notions de Qualité / Coûts / Délais des prestations commerciales
Importance de « mon rôle » dans la relation client :
➲ L'image que je représente de l'ESAT
➲ Les facteurs essentiels d'une bonne relation
➲ L'importance du premier contact
Les différents contextes :
➲ Téléphone : standard, demandes et relances clients…
➲ Accueil « interne » ESAT : pressing, restaurant, café bar, relais

VARESCON@opco-sante.fr
03 80 30 47 71

➲ picking…
➲ Atelier « hors les murs », détachement, mise à disposition.

Comment créer une relation de confiance et coopération ?

➲ Savoir écouter et prendre note des besoins et attentes du client
➲ Etapes de la coopération :

MODULE 2 JOUR 1 APRES-MIDI :
Gestion du stress et des situations complexes :

➲ Comment gérer le stress et mes pensées négatives ?
➲ Ma place dans l'organisation et l'équipe de travailleurs
➲ Savoir transmettre les attentes du client au moniteur …et demander de l'aide dans les situations complexes !

Juste « distance relationnelle » avec le client. Savoir exprimer auprès des professionnels de l'ESAT mes difficultés de façon claire en cas d'anxiété ou si je ne suis pas à l'aise dans une certaine relation client. Savoir-être relationnel & communication :

➲ Quel est l'impact de mon comportement sur les autres ? ➲ Hygiène et tenue vestimentaire
➲ Comment adopter un comportement positif ?
➲ Importance du langage Non-Verbal

MODULE 3 JOUR 2 MATIN :
Le langage verbal :

➲ Débit, Rythme, Volume et Intonations
➲ Les règles de la communication réussie

Les étapes de l'accueil et prise en charge d'un client « satisfait » :

➲ La phase « Premier Contact » / Les « 20 premiers mots » ➲ La phase « reconnaissance » de son interlocuteur
➲ Identification de son besoin

Réponses aux services attendus.
Les phases « conclure » et « prise de congé »

MODULE 4 JOUR 2 APRES-MIDI :
Outils « rassurants » d'aide à la gestion clients :

➲ Savoir trouver facilement l'information juste pour le client ➲ Exemples de supports FALC de suivis clients
➲ Proposer des visuels (compréhensibles par tous les collègues) pour son atelier

Comment « soigner » son attitude et « valoriser » ses qualités relationnelles ?

➲ Disponibilité, patience et écoute attentive
➲ Enthousiasme, bonne humeur et sourires … et prendre plaisir à le partager !

MODULE 4 JOUR 2 APRES-MIDI
Outils « rassurants » d'aide à la gestion clients

➲ Savoir trouver facilement l'information juste pour le client
➲ Exemples de supports FALC de suivis clients
➲ Proposer des visuels (compréhensibles par tous les collègues) pour son atelier

Comment « soigner » son attitude et

« valoriser » ses qualités relationnelles ?

- Disponibilité, patience et écoute attentive
- Enthousiasme, bonne humeur et sourires … et prendre plaisir à le partager !