

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de la relation humain, appliqués à la relation de service
- Transmettre les basiques de l'esprit de service et guider dans leur mise en application quotidienne
- Partager des pistes concrètes pour aborder le plus sereinement possible les situations relationnelles délicates

Méthode pédagogique

Alternance entre théorie et pratiques.

Participation active et construction de la réflexion autour des échanges entre participants.

- Apports théoriques (compréhension des éléments méthodologiques),
- Partage de repères méthodologiques,
- Mise en œuvre avec cas concrets et mises en situation avec debriefings à chaud.

Echanges collectifs et temps d'appropriation.

Prérequis : aucun prérequis nécessaire

Public visé : population identifiée par le client

Durée : 1 jour (7 heures)

Modalités d'accès :

Après retour de la convention signée
A fixer avec le client

Tarif : 2 100 € HT

Lieu : site client

Moyens mobilisés :

Présentation et support de formation projeté.

Modalités d'évaluation :

Mises en situation, et cas pratiques pendant la formation

Vous êtes en situation de handicap et souhaitez avoir plus d'informations sur les conditions d'accueil à cette formation : contact@animae.fr

Programme

Introduction et tour de table initial

Présentation de la formation, des enjeux et objectifs, du programme et du formateur.

Présentation des participants, de leurs équipes, problématiques et de leurs attentes.

Qu'est-ce que l'esprit de service ?

Distinguer les caractéristiques d'un esprit de service, et comprendre pourquoi il est vertueux pour tous.

1 : Créer les bases d'une relation de service qualitative

- Réussir sa première impression
- Savoir prendre la main dans l'échange.

Outils clés : à priori, posture proactive...

2 : Consolider la relation à chaque interaction

- Considérer son interlocuteur pour qu'il se sente reconnu.
- Personnaliser la relation de service.

Outils clés : besoin de reconnaissance, écoute active, typologie de clients...

3 : Gérer l'insatisfaction... et parfois l'agressivité

- Accueillir l'insatisfaction d'un client.
- Comprendre les causes de l'agressivité.
- Adopter une attitude assertive.

Outils clés : cerveau humain et réactions émotionnelles, principes de communication non violente..

4 : Soigner sa prise de congé

- Ancrer la confiance du client.
- Optimiser le niveau de satisfaction client.

Outils clés : diagnostic des niveaux d'énergie.

Appropriation collective et engagements individuels

Conclusion et tour de table final :

Apprentissages retenus pendant la formation.

Livret d'auto-positionnement individuel complété .