

Gestion de la relation avec la clientèle, à destination des travailleurs d'ESAT

Objectifs

Cette formation va permettre aux participants de :

- Comprendre l'**importance** de la relation au client dans le cadre d'une **activité commerciale**
- **Adopter la bonne distance** avec le client, en fonction du contexte
- Identifier les différentes **étapes** de la relation client
- Développer son **savoir-être professionnel** (communication, attitude, relationnel...)
- Gérer les sources de **stress**
- Devenir une **force de propositions** dans la mise en place **d'outils** de suivi et accueil clients, efficaces et « **rassurants** »

Les plus de ce programme

- Nombreuses mises en situations pour favoriser la confiance et prises de parole
- Conseils individualisés pour une transposition immédiate dans chaque type d'activité de l'ESAT
- Formation dispensée par un professionnel d'ESAT, responsable d'ateliers de production

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 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
 - Accueil : bien-être et sécurité relationnelle
 - Présentation, rencontre et écoute attentive de l'autre
 - Expression de « qui je suis » et de « mon engagement » dans la relation à l'autre
 - Création du lien de confiance
 - Développement de la coopération et partenariat commercial

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 et 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
 - Les postures à adopter, les attitudes à éviter...
 - Regard – Sourire – Bonne humeur - Mimiques et Silences
 - La gestuelle et la sérénité à travail

Le langage verbal :

- Débit, Rythme, Volume et Intonations
- Les règles de la communication réussie
 - Le vocabulaire positif
 - Le questionnement et l'écoute active
 - La reformulation d'une demande client

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
 - Comprendre l'essentiel du message
 - Savoir reformuler sa demande
- Réponses aux services attendus :
 - Informer, orienter, conseiller
 - Prendre un message
 - Servir le client
- Les phases « conclure » et « prise de congé »

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 !

Public

Travailleurs d'ESAT

Durée

2 jours