



Avoir l'esprit de service pour rendre vos clients heureux



Parcours Manager hors fonctions commerciales

C'est grâce à un management efficace et spécifique que vous pourrez associer efficacement vos collaborateurs à « L'esprit de service » et déployer au sein de votre entreprise une relation client performante.

☞☞ Déployer « L'esprit de service »

Acquérir des attitudes, des pratiques fondamentales pour offrir un service de qualité à la clientèle par un savoir être commercial et un savoir faire irréprochable.

- Identifier les concepts de base du service à la clientèle, comprendre les fonctions et missions d'une relation client de qualité.
- Développer un esprit centré sur la qualité de service, une attitude positive et proactive envers le client.
- Accroître la visibilité des « bons comportements attendus ».

Durée : 3 jours

☞☞ Manager, renforcer votre impact

Développer en interne une communication harmonieuse et efficace, bâtir une équipe cohésive, durable et motivée. Déléguer pour le développement des personnes et la performance de son entreprise.

- Construire la dynamique de l'équipe.
- Identifier, comprendre et manager les personnalités.
- Renforcer la compétence relationnelle du manager.

Durée : 4 à 6 jours

☞☞ Ancrer et modéliser l'orientation clients

Motiver vos collaborateurs et favoriser leur engagement dans le service client.

- Souligner le fait que l'esprit de service est partie intégrante de votre projet d'entreprise.
- Intégrer l'orientation client à tous les échelons de l'entreprise.
- Garantir la qualité et la satisfaction dans la relation client.

Durée : 6 jours

☞☞ : Encadrement ☞☞☞ : Dirigeants



CEPPIC - Tél. : 02 35 59 44 05
Contact : Bernadette Fera
bernadette.fera@ceppic.fr
Site Internet : www.ceppic.fr
7 rue du Maréchal Juin - BP 183
76825 Mont Saint-Aignan



Avoir l'esprit de service pour rendre vos clients heureux



Parcours Améliorer sa communication

Mieux se connaître, évoluer dans son emploi, savoir piloter son mode de communication, y compris sous stress, sont des éléments pour développer « L'esprit de service ».

6 Développer l'attitude « services »

Optimiser la relation client, gérer les clients difficiles, comprendre les stress pour rester un professionnel efficace.

- Détecter ses besoins de formation pour acquérir des compétences clés.
- Communiquer en situation de négociation commerciale.

Durée : 5 jours

6 Mieux se connaître pour positiver sa communication

Mieux comprendre son type de personnalité, adapter sa communication aux situations rencontrées. Détecter ses besoins de formation.

- Développer les compétences nécessaires pour évoluer dans son emploi et acquérir les aptitudes pour développer un « esprit de service ».
- Connaître et maîtriser les modes de communication.

Durée : 4 jours

6 Maîtriser les compétences clés

Développer des compétences pour évoluer dans son emploi et s'adapter aux changements de l'environnement de travail.

- Lire et comprendre différents types d'écrits professionnels.
- Développer une attitude positive vis-à-vis de la communication.
- Maîtriser les compétences mathématiques, scientifiques et numériques.

Durée à définir après le diagnostic

6 : Techniciens, agents de maîtrise, employés



MEDIA Formation - Tél. : 02 35 71 02 25
Contact : Caroline Dulché
caroline.dulche@media-formation.fr
Site Internet : www.media-formation.fr
8 bis rue de l'Industrie - Ile Lacroix
76100 Rouen



Avoir l'esprit de service pour rendre vos clients heureux



Parcours Pour que chacun soit porteur de l'esprit de service

Savoir accueillir son client puis assurer une relation de qualité – notamment pour des techniciens – sont des facteurs essentiels pour impulser « L'esprit de service ».

6/66 L'accueil

Où comment créer une relation dans un « esprit de service » ? Développer des qualités d'écoute et de service, aller au devant des besoins, contribuer à développer l'activité de l'entreprise.

- Accueillir la personne avec une attitude d'ouverture.
- Apprendre à gérer les situations difficiles.

Durée : 1 jour

6 Intégrer l'esprit de service dans sa fonction technique

Intégrer les bases et outils de la relation au client et les méthodes qui font vendre. S'appuyer sur son expertise technique pour optimiser sa performance commerciale.

- De l'expertise à l'écoute, de la proposition à la découverte.
- Découvrir son interlocuteur, approfondir ses besoins.
- Conclure et remporter l'adhésion.

Durée : 2 jours

66 Impulser une logique de service client

Améliorer la qualité de la relation client (interne et externe). Donner du sens à l'esprit de service dans le contexte professionnel de l'équipe. Manager son équipe dans une logique de service.

- Intégrer l'esprit de service dans les objectifs de l'équipe.
- Faire évoluer les activités de l'équipe dans une logique de service client.
- Créer une dynamique collective autour de l'esprit de service.

Durée : 1 jour

6 : Techniciens, agents de maîtrise, employés 66 : Encadrement



VAKOM - Tél. : 02 32 10 59 20
Contact : Delphine Duramé
ddurame@vakom.fr
Site Internet : www.vakom.fr
38 rue Bouquet
76108 Rouen Cedex 1



Avoir l'esprit de service pour rendre vos clients heureux

Parcours Performance commerciale et managériale

Développer « L'esprit de service » c'est permettre à des collaborateurs de suivre un véritable parcours de formation pour accéder à des fonctions commerciales ou de management.

6 Gestion de la relation client par les services techniques

Valoriser la synergie des services techniques et commerciaux. Identifier les besoins non exprimés des clients.

- Optimiser la collecte des informations stratégiques dans l'entreprise.
- Pratiquer l'écoute active et le questionnement efficace.
- Lever le doute et traiter les objections réelles ou cachées.

Durée : 1 jour

6 Parcours « Performance Commerciale »

Renforcer la dimension comportementale, optimiser vos prises de contacts et développer une stratégie gagnante dans votre prospection et relation clients.

- Assurer ou développer une fonction commerciale.
- Identifier les perspectives de développement et définir une stratégie.
- Déceler les facettes dominantes des clients pour adapter son argumentaire.
- Augmenter le taux de conclusion des devis.

Durée : 2 à 11 jours

66 Parcours « Performance managériale »

Adopter un management influent pour répandre « L'esprit de service » auprès de vos collaborateurs et de vos clients.

- Evoluer vers une fonction de manager.
- Optimiser son leadership et mettre en place de nouvelles méthodes pour faire progresser sa fonction et son équipe.
- Développer la motivation, l'autonomie et les compétences de son équipe.

Durée : 2 à 11 jours

6 : Techniciens, agents de maîtrise, employés 66 : Encadrement



BD Conseil - Tél. : 02 32 18 63 85
Contact : Béatrice Dantrègue
contact@bdconseil.fr
Site Internet : www.bdconseil.fr
108 avenue de Bretagne
Immeuble le Rollon - 76100 Rouen