

LES ACTEURS DE LA SATISFACTION CLIENT

La formation aura pour fil conducteur une méthode pédagogique dynamique et originale : le théâtre forum. Il s'agit d'une technique de théâtre participative qui permet d'exposer sous forme de saynètes des situations professionnelles et des problématiques, mettant en lumière les limites et les blocages rencontrés au quotidien.

Ne pas avoir peur de parler, faire preuve d'intelligence émotionnelle : la relation clientèle est un art difficile qui implique d'adopter une posture engageante certes, mais qui puisse aussi les protéger du stress ou de la lassitude ressentis dans certaines situations. Pour cette raison il est important d'acquérir les fondamentaux d'une « Posture professionnelle ».

En utilisant les ressources de l'art dramatique, ce travail se fait dans un ensemble cohérent qui produit une expérience mémorable sur le long terme : adresse, position du corps, usage du regard, distance, etc...

La pédagogie de l'art dramatique permet d'aller plus facilement à la rencontre de soi et de prendre le recul nécessaire à l'amélioration de son travail au quotidien et de souder une équipe confrontée aux mêmes difficultés

Durée : 14 heures

Profils des stagiaires

- Toute personne en relation avec du public externe et/ou interne

Prérequis

- Aucun

Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

Objectifs pédagogiques

- Aller plus facilement à la rencontre de soi et prendre le recul nécessaire à l'amélioration de sa mission au quotidien.
- Reconnaître, interpréter, réguler son stress et ses émotions pour fluidifier son mode de communication (communication positive) et améliorer le relationnel client.
- Apprendre à développer son intelligence émotionnelle.
- Faire évoluer ses représentations sur sa mission
- Développer ses compétences interprofessionnelles et cerner les enjeux commerciaux d'une relation efficace.
- Faire évoluer ses représentations sur sa mission et construire une vision partagée.

Contenu de la formation

INTRODUCTION AU THÉÂTRE FORUM AFIN D'ABORDER LES DIFFÉRENTES THÉMATIQUES

Aller plus facilement à la rencontre de soi et prendre le recul nécessaire à l'amélioration de sa mission au quotidien.

- Savoir se relâcher : respirer, prendre en compte son ressenti et celui des autres
- Dédramatiser l'enjeu de la prise de parole
- Comprendre l'utilité des émotions et les savoir accueillir
- Pratiquer l'observation des sensations
- Affirmer sa présence
- Affiner son écoute, sa concentration, sa disponibilité
- Connaissance du corps : séquence d'exercices, au moyen desquels on commence à appréhender son corps, ses limites et ses possibilités, ses déformations sociales et les moyens de les combattre
- Jeux de collaboration et d'entraide : séquence de jeux qui vont stimuler la coopération et la rendre attractive par rapport aux attitudes individualistes

Reconnaître, interpréter, réguler son stress et ses émotions pour fluidifier son mode de communication (communication positive) et améliorer le relationnel client au quotidien.

- Travail sur l'expressivité du corps comme émetteur et récepteur de messages, "Donner du corps à son langage".
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie pour sécuriser et valoriser son interlocuteur.
- Prendre conscience et maîtriser les différentes formes de stress : leurs avantages et leurs inconvénients
- Pratiquer le renforcement positif, la reformulation
- Interprétations des comédiens sollicitant l'expression verbale (voix, ponctuation orale, vocabulaire adapté, ...) et non verbale (regard, mimiques, silences, gestuel, signaux implicites,) afin de développer des compétences interpersonnelles

Utiliser son intelligence émotionnelle dans ses interactions

- Différencier les faits des interprétations
- Pratiquer l'observation des sensations
- Communiquer en langage « Je »
- Utiliser la Communication Non-violente.

Faire évoluer ses représentations sur sa mission

- Travail sur les stéréotypes, la déconstruction des clichés- travail sur l'altérité
- Identifier les réactions et/ou les comportements clients
- La médiation (résolution de conflit sans perdant)
- Jeux exercices permettant la récolte de situations professionnelles vécues qui serviront de base à la création de scènes improvisées par les acteurs présents

Développer ses compétences interprofessionnelles et cerner les enjeux commerciaux d'une relation efficace

- Développer une approche critique de ses pratiques professionnelles dans un cadre favorisant la prise de distance avec le quotidien
- Pratiquer l'échange d'expériences

Faire évoluer ses représentations sur sa mission

- Travail sur les stéréotypes, la déconstruction des clichés- travail sur l'altérité
- Identifier les réactions et/ou les comportements clients
- La médiation (résolution de conflit sans perdant)
- Jeux exercices permettant la récolte de situations professionnelles vécues qui serviront de base à la création de scènes improvisées par les acteurs présents

Construire une vision partagée

- Redéfinir les missions au regard des besoins des parties prenantes
- Identifier les axes de progression
- Déterminer un cap
- Définir une stratégie

Organisation de la formation**Équipe pédagogique**

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leurs métiers

Moyens pédagogiques et techniques

Cette formation est prioritairement inter-active, dans le but de favoriser l'intégration des concepts et outils par tous. La finalité étant que cela prenne sens dans la réalité des situations rencontrées par les participants.

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Des contenus scénarisés sous forme de saynètes théâtrales, qui permettent aux participants de “vivre” la théorie.
- **Élaboration via l'intelligence collective** d'éléments de solutions innovantes: **bonnes pratiques, repères, réflexes et habitudes**
- Chaque participant dispose d'un portail extranet individuel et sécurisé lui permettant d'accéder au programme, aux supports écrits, audios et vidéos, forum, certificat de réalisation...

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Quiz d'évaluation du niveau de connaissance des stagiaires.
- Quiz d'évaluation des acquis.
- Formulaire d'évaluation de la formation (préalable, à chaud et à froid).
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Caractéristiques et modalités

Type de parcours de formation : Collectif

Effectif : 4 à 10 participants par session

Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

Niveau de sortie : sans niveau spécifique

Modalités d'admission : Admission sans disposition particulière

Modalités d'accès à la formation : entre 1 et 90 jours à partir de la demande d'inscription

Accessibilité : EQUIP'RH se mobilise pour être en mesure d'accueillir les personnes en situation de handicap.

