

DÉVELOPPER LA NOTION DE SERVICE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- > Rechercher la juste qualité dans les actes professionnels au quotidien.
- > Comprendre et intégrer l'importance de la communication et du savoir-être dans toute relation.
- > Positionner l'accueil comme premier élément de différenciation.
- > Construire et pérenniser au sein de l'entreprise une attitude de service à forte valeur ajoutée.

CONTENU DE LA FORMATION

Cerner la notion de qualité

- > Aborder la notion de service.
- > Mesurer concrètement les attendus.
- > Les composantes de la qualité, du point de vue de l'entreprise et du point de vue du client.
- > Rendre visible la qualité d'un service.
- > La non qualité : résultante de la sous qualité et de la sur qualité.
- > Positionner l'accueil dans la « chaîne qualité globale » de l'entreprise.

Redécouvrir les fondamentaux d'une relation facilitée

- > Identifier les composantes et les vecteurs de la communication.
- > Verbal, non verbal, paraverbal : des interactions essentielles.
- > La flexibilité comportementale ou comment favoriser notre rapport à l'autre dans des situations positives.
- > La spécificité des situations tendues ou conflictuelles.
- > Agression, soumission : deux attitudes observées.
- > Notre propre comportement et l'explication de ces attitudes.
- > L'assertivité ou comment aboutir positivement en situation délicate, voire difficile.
- > Distinguer service et servitude (notions de droits et devoirs).

S'approprier des outils efficaces pour harmoniser les pratiques

- > Comprendre le processus

d'élaboration d'un service.

- > La servuction, un modèle pour structurer et rendre visible la construction d'un service de qualité.
 - > Favoriser la participation de l'autre (client externe comme interne) dans la concrétisation du service.
 - > Comment rendre acteur pour rendre autonome ?
 - > Réactiver une méthodologie professionnelle d'accueil au téléphone.
 - > Savoir qualifier et reformuler pour cerner la problématique de l'interlocuteur.
 - > Une méthodologie spécifique pour gérer et sortir des incompréhensions, des litiges.
- ### Apporter sa part contributive à la chaîne des valeurs de l'entreprise
- > S'approprier le changement : un chemin, des étapes essentielles pour faciliter les évolutions.
 - > Se positionner et positionner son unité dans la chaîne client / fournisseur.
 - > Identifier le flux amont et aval (besoins, prestations, formalisations) pour apporter des réponses à valeur ajoutée.
 - > Pérenniser le réflexe « qualité » auprès de chacun comme une valeur fondamentale.
 - > Partager une approche éthique de notre comportement en situation de travail.

DUREE
14H

PUBLIC CONCERNE

toute personne encadrant une équipe, managers, responsables ou chefs de service

www.cmaciv.com
information@cmaciv.com
+225 87 11 74 69

