Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Améliorer sa relation client en interne

Description :

De nos jours, la satisfaction des clients externes est un enjeu majeur et incontournable dans nos organismes. Et on sait aujourd'hui que les bonnes relations internes vont impacter la relation client externe et concourir à la performance globale.
Cette formation ciblée sur la relation de service interne est construite autour de trois éléments clés quicontribuent à une meilleure qualité des échanges internes : la communiation, la présence à l'autre, l'engagement individuel dans la relation de service.

Objectifs :

- Communiquer pour traiter les demandes des clients internes
- Développer une relation de qualité au téléphone et gérer l'émotionnel au cours des moments de tensions
- Questionner et anticiper, déjouer les situations de tension et de stress et entretenir une relation de confiance
- Gérer les appels et rédiger les mails en fonction des degrés divers d'urgence (gestion des priorités et communication sur ces priorités)
- Apporter une réponse écrite

Programme :

- **Identifier les caractéristiques des « clients internes »**
  - le cadre de la relation client en interne
- **Définir et traduire en actions concrètes les termes liés à la relation client interne**
  - la distinction des termes : demande, attente et besoin
- **Revoir les principes de base de la communication sous le prisme de la relation client interne**
  - les principes de base : le schéma de la communication de Shannon.
  - l'importance du feedback dans la relation à l'autre
- **Renforcer son écoute active**
  - l'écoute active (attitude de Porter, questionnement et reformulation)
  - la formulation d'une explication
  - l'efficacité communicationnelle
- **Maîtriser les aspects émotionnels en lien avec la relation client**
  - la prise en compte des émotions en jeu (focus sur la colère)
  - gestion de la frustration et du mécontentement du client : ramener à la rationalité et résoudre le conflit
- **Définir la notion d'urgence pour la réinterroger dans sa relation client**
  - la prise en compte de la priorisation selon Eisenhower : distinction de l'urgent et de l'important
- **Formaliser sa réponse**
  - les principes de rédaction et de la communication écrite

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation
- Quiz

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Tous publics
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Organisation et efficacité professionnelles
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 270 €
Modalités animation :
Présentiel
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :
14