escala
formation et assistance

051 26 87 65
info@escala.be
www.fr.escala.be

Coaching de l'attitude orienté client

Nombre de sessions: 3

Description

Dans le monde de services d'aujourd'hui le niveau d'attente et les besoins de vos clients sont en hausse constante.

Vos équipes d'aides ménagères et hommes à tout faire sont en contact permanent avec les clients qui perçoivent à travers eux l'attitude, la gentillesse et le professionnalisme de vos services.

En tant que chef d'équipe, vous jouez un rôle important dans la motivation, le moral et la performance de vos collaborateurs.

Le secret pour réussir à satisfaire vos clients c'est de piloter votre personnel vers '*l'orientation client*'.

Au cours de cette formation vous pouvez acquérir, mettre en œuvre la culture '*orientation clientèle*'.

Que sait-on après avoir suivi cette formation

Vous apprendez les choses suivantes:

- Une connaissance de vous-même et votre relation avec les autres
- Une communication optimale avec votre personnel et vos clients
- L'orientation client qu'est ce que c'est?
- Principes du coaching pour optimiser la satisfaction du client

Programme

Une connaissance de vous-même et votre relation avec les autres

- Le comportement et l'état d'esprit
- Les différents modes de gestion d'équipe
- Les caractéristiques d'un chef d'équipe
- Les responsabilités
- Créer et entretenir une ambiance de travail positive

Une communication optimale avec votre personnel et vos clients

- Comprendre la communication
- Ecouter et gérer les interactions
- S'affirmer avec souplesse
- Cultiver l'empathie

"L'orientation client" qu'est ce que c'est?

- Comment est le client?
- La diversité dans la clientèle et comment gérer les différents types

Principes du coaching pour optimiser la satisfaction du client

- Les différences entre diriger et coacher
- Les règles d'or du pilotage
- Motiver et suivre vos collaborateurs
- Donner et recevoir un feedback constructif

A qui cette formation s'adresse-t-elle

Responsables d'équipe d'aides ménagères et d'hommes à tout faire du non-marchand, entre autres des CPAS, sociétés de services, MRPA et MRS, qui désirent piloter leurs équipes vers '*l'orientation client*'.

Enseignant

Ria Schouteden vous transmet de façon dynamique son savoir-faire et ses expériences de communication acquis pendant 33 ans d'activité dans le secteur marchand et non-marchand.

Nombre de sessions: 3