

Management des Equipes  
 Formation en Intra-entreprise




**Manager autour de la qualité de service**

3 jours  
 [ 21 heures ]  
 MEMA312

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-mema312.aspx>

## OBJECTIF

- A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :
- Faire prendre conscience de l'importance de la relation dans le cadre de la satisfaction client.
  - Acquérir des comportements en adéquation avec la qualité de service.
  - Renforcer la satisfaction client par le personnel en contact.
  - Fidéliser par une relation de partenariat.

## PUBLIC

Chefs d'entreprise, cadres dirigeants, responsable de service,...

## PÉDAGOGIE

Pédagogie active et personnalisée.  
 Alternance d'apports, d'exercices et de jeux pédagogiques, des apports théoriques volontairement limités afin de favoriser l'action, mise en situation, réflexions collectives et individuelles.  
 Formation-action participative et interactive : cette formation s'appuie sur les connaissances, les expériences des personnes en formation, l'implication des participants les rendant acteurs de leur formation.

## RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

## OUTILS UTILISÉS

### selon les besoins de la Formation

Écoute active  
 P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)  
 Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus  
 Télévision et caméra  
 Un support de cours est distribué à chaque participant.

## POINTS FORTS

Chaque participant reçoit avant le stage un document sur lequel il précise ses attentes. Ce document permet au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

## CONTENU

### FORMATION CATALOGUE RESSOURCES HUMAINES

► Management des Equipes  
► Formation en Intra-entreprise



**Manager autour de la qualité  
de service**

3  
jours  
[ 21 heures ]  
MEMA312



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-mema312.aspx>

Management des Equipes  
 Formation en Intra-entreprise




**Manager autour de la qualité de service**

3 jours  
 [ 21 heures ]  
 MEMA312

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-mema312.aspx>

## 1 Les enjeux de la qualité de service.

- > Définition de la qualité de service.
- > Principes fondamentaux.
- > Le client,
- > L'entreprise,
- > Le personnel en contact.
- > Mesurer la qualité de service.

## 2 La demande client

- > Les besoins et attentes du client.
- > Les comportements adaptés aux attentes

## 3 La communication

- > Techniques de communication verbale.
- > Le non verbal.
- > Les techniques de questionnement.
- > L'écoute et la reformulation.
- > La communication interne et externe.

## 4 La démarche opérationnelle du personnel en contact

- > Savoir prendre en charge le client.
- > Détecter les besoins et attentes.
- > Les techniques d'argumentaire.
- > Le rôle d'interface : client/commercial.

## 5 La gestion des situations difficiles

- > L'insatisfaction client.
- > Les techniques de traitement des objections d'insatisfaction.
- > Traitement de la relation conflictuelle.
- > Prise en compte.

► Management des Equipes  
► Formation en Intra-entreprise



**Manager autour de la qualité de service**

3 jours  
[ 21 heures ]  
MEMA312

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-mema312.aspx>

> Technique de désamorçage.

## 6 Les facteurs de motivation et d'évaluation

- > Critères de contrôle de la qualité de service.
- > Enquête de satisfaction client.
- > Les facteurs de motivation.