



Développer la relation client interne pour la réussite collective

Contexte de la demande client : Les résultats financiers d'une entreprise sont en baisse car deux services aux objectifs complètement opposés, ont des soucis de communication, qui engendrent des pertes de dossiers et de clients, et beaucoup de frustration. Un audit de pré-formation a été réalisé auprès de chaque personne des deux services, afin de relever les attentes.

<p>3 JOURS avec intersession Formation - 21h00</p> <p>Intra en Présentiel</p>	<p>Objectifs de formation</p> <p>Un accompagnement en trois temps, assorti d'intersessions, pour faciliter la communication, ancrer les méthodologies et motiver la mise en pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Optimiser ses relations professionnelles ● Echanger et construire pour l'intérêt collectif ● Capitaliser les pratiques et les déployer
<p>Public Collaborateur et Managers</p> <p>Prérequis aucun</p> <p>Compétences visées Communication Cohésion Organisation</p> <p>Evaluation Mises en situation Bilan à chaud</p>	<p>Programme</p> <p>Ouverture Accueil, présentations, cadre, programme, relève des attentes et objectifs</p> <p>Intra-service "Optimiser ses relations professionnelles en interne" Cartographier la relation client interne et l'impact de son service au sein de l'entreprise Prendre conscience des besoins et contraintes de son équipe/service et savoir les présenter Entendre et/ou solliciter les besoins et les contraintes des partenaires en interne Adopter un esprit de coopération pour améliorer la confiance et renforcer l'efficacité de la relation client</p> <p>Inter-services « Echanger et construire dans l'intérêt collectif » Présentation des objectifs, des besoins et contraintes de chaque service Echanges, temps de questions/réponses Recherche de solutions Matrice de décision</p> <p>Clôture Bilan de satisfaction Tour de table</p> <p>Retour sur expérience inter-services « Capitaliser les enseignements positifs des actions menées » Capitaliser et partager les expériences Valider les méthodes et les pratiques Dépasser les éventuelles difficultés restante Définir de nouveaux challenges</p>
<p>Formateur Sylvie Delobelle FC certifié, expert en communication</p>	<p>Méthodes pédagogiques</p> <p>Une pédagogie ludique et active, pour que le participant soit acteur de son apprentissage. Réflexion en groupe, individuelle, partage, recherche de solution, nombreuses mises en situation et cas pratique</p>
<p>Code & Thématique COMRCE-1 Communication</p>	<p>Ce qu'en disent les participants</p> <p>« Tout a été excellent et à mettre en application » « Formation très intéressante et instructive, qui nous offre des solutions pragmatiques » « Les bases et l'envie sont données, la suite c'est un travail personnel de volonté, qui en vaut la peine » « La formation m'a ouvert plusieurs points sur lesquels j'ai vraiment envie de travailler » « Très bonne formation, à recommander à tous les services internes de l'entreprise, pour insuffler une méthodologie pertinente et gagnante » « Les échanges inter-services ont été bien menés et constructifs. Nous nous comprenons mieux »</p>

