

Compétence

**Savoir interagir
et communiquer
adéquatement
avec les autres :**

La personne établit et maintient une communication efficace et diplomatique avec la clientèle. Elle établit aussi de relations de confiance fructueuses avec les clients internes et externes.

PLAN DE FORMATION : SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATION

Présentation générale de la formation

Développer son potentiel humain et sa capacité à être à l'écoute du client et à utiliser des techniques de communication lui permettant d'offrir une belle expérience client.

Clientèle : S'adresse à toutes les personnes qui désirent améliorer leurs compétences professionnelles reliées à une communication efficace afin d'assurer un bon service à la clientèle. Formation idéale pour s'outiller et se sentir en contrôle dans plusieurs situations en relation avec la clientèle.

Durée de la session : 1 journée

Objectifs généraux: *À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :*

1. Identifier les principes de communication
2. Nommer et utiliser les principes de base d'une bonne communication
3. Reconnaître les attitudes et comportements favorables à l'établissement d'un lien de confiance
4. Reconnaître et utiliser des techniques d'entrevue
5. Formuler adéquatement les questions pour les clientèles particulières
6. Identifier les règles éthiques à respecter tout au long de l'entrevue

Contenu :

- Principes de communication;
- Identification de l'objectif de communication;
- Attitudes et comportements favorables à la communication;
- Formulation adéquate des questions pour les clientèles particulières;
- Éthique et règles tacites en communication;

Activités pédagogiques : Exposés théoriques, discussion, exercices pratiques et mise en situation.

ANIMATRICE: MÉLANIE FORTIN, PS.ÉD.