

DÉVELOPPER LA NOTION DE SERVICE

14 heures

Public concerné

Toute personne encadrant une équipe, managers, responsables ou chefs de service

Méthodes & Moyens pédagogiques

- cas pratiques
- vidéo-projecteur, ordinateurs, support stagiaire

Objectifs

- Rechercher la juste qualité dans les actes professionnels au quotidien.
- Comprendre et intégrer l'importance de la communication et du savoir-être dans toute relation.
- Positionner l'accueil comme premier élément de différenciation.
- Construire et pérenniser au sein de l'entreprise une attitude de service à forte valeur ajoutée.

Programme

Cerner la notion de qualité

- Aborder la notion de service.
- Mesurer concrètement les attendus.
- Les composantes de la qualité, du point de vue de l'entreprise et du point de vue du client.
- Rendre visible la qualité d'un service.
- La non qualité : résultante de la sous qualité et de la sur qualité.
- Positionner l'accueil dans la « chaîne qualité globale » de l'entreprise.

Redécouvrir les fondamentaux d'une relation facilitée

- Identifier les composantes et les vecteurs de la communication.
- Verbal, non verbal, paraverbal : des interactions essentielles.
- La flexibilité comportementale ou comment favoriser notre rapport à l'autre dans des situations positives.
- La spécificité des situations tendues ou conflictuelles.
- Agression, soumission : deux attitudes observées.
- Notre propre comportement et l'explication de ces attitudes.
- L'assertivité ou comment aboutir positivement en situation délicate, voire difficile.
- Distinguer service et servitude (notions de droits et devoirs).

S'approprier des outils efficaces pour harmoniser les

pratiques

- Comprendre le processus d'élaboration d'un service.
- La servuction, un modèle pour structurer et rendre visible la construction d'un service de qualité.
- Favoriser la participation de l'autre (client externe comme interne) dans la concrétisation du service.
- Comment rendre acteur pour rendre autonome ?
- Réactiver une méthodologie professionnelle d'accueil au téléphone.
- Savoir qualifier et reformuler pour cerner la problématique de l'interlocuteur.
- Une méthodologie spécifique pour gérer et sortir des incompréhensions, des litiges.

Apporter sa part contributive à la chaîne des valeurs de l'entreprise

- S'approprier le changement : un chemin, des étapes essentielles pour faciliter les évolutions.
- Se positionner et positionner son unité dans la chaîne client / fournisseur.
- Identifier le flux amont et aval (besoins, prestations, formalisations) pour apporter des réponses à valeur ajoutée.
- Pérenniser le réflexe « qualité » auprès de chacun comme une valeur fondamentale.
- Partager une approche éthique de notre comportement en situation de travail.

Le + **camas**

- + Méthode pédagogique active et innovante permettant aux apprenants d'être acteurs de la formation
- + Formateurs professionnels du métier pour vous apporter une réelle expertise
- + Des formations complètes sur les plans théorique et pratique.