

## Avoir l'esprit de service avec ses clients internes

### INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

La notion de client interne demande à chacun de développer un réflexe « service » vis-à-vis d'une autre personne. Cette formation apporte les éléments essentiels pour développer ses qualités relationnelles, pour agir avec méthode et diplomatie... comme pour un client extérieur.

### OBJECTIFS :

- ✓ Saisir l'importance de son rôle dans la relation avec un client interne
- ✓ Développer son sens du service par de meilleurs réflexes relationnels
- ✓ Agir avec diplomatie
- ✓ Améliorer sa communication dans des situations tendues.

### THÈMES abordés

#### Comprendre le client interne, ses besoins, son mode de fonctionnement

Reconnaître les motivations du client

Prendre conscience des enjeux d'un bon comportement, pour soi, l'autre, l'entreprise

Savoir poser les bonnes questions pour découvrir les véritables besoins

#### Acquérir le réflexe « service »

Apprendre à s'exprimer au travers d'attitudes positives et flexibles

Savoir guider son interlocuteur vers les meilleurs choix pour lui et pour soi

Apporter le + qui fait la toute la différence

Savoir se mettre au niveau de son interlocuteur

Savoir utiliser tous les outils de communication (écoute active, questionnement...)

Adopter des postures pour expliquer, informer

Se centrer sur l'intérêt de l'autre et savoir changer de point de vue

#### Agir avec diplomatie

Développer son assertivité

Les questions à poser avant de réagir vis-à-vis du client

Oser demander et savoir dire non tout en disant oui

Gérer les sous-entendus

#### Savoir réagir dans des situations tendues

Savoir reconnaître la demande du client

Acquérir une méthodologie pour gérer un malentendu

Déjouer les tentatives de déstabilisation et les jeux de pouvoir

Comment faire si la situation ne s'améliore pas

**DUREE :**  
**2 jours**

**FORMULES :**  
**Intra**  
**Formaching**

**PRIX :**  
Nous consulter

**PUBLIC :**  
Toute personne en  
relation avec un  
client

**PARTICIPANTS**  
De 1 à 10 pers

**PEDAGOGIE**  
*Pratique : 80%*  
*Théorie : 20%*

Entraînement  
individuel et collectif

**Exercices  
d'entraînement  
avec des cas  
concrets issus de  
l'entreprise**

Jeux de rôle  
Apport théorique

**EVALUATION**  
Evaluation à chaud