

Service + : l'écoute relationnelle gestionnaires

Objectifs

Comprendre les attendus et les impacts de la posture PRO BTP Service plus
Conjuguer l'approche produit à une démarche service centrée sur la personne
Décliner la posture PRO BTP Service plus en attitudes professionnelles
Être l'ambassadeur et le conseiller de l'offre PRO BTP

Pré-requis

Faire partie du programme de généralisation de PRO BTP Service plus

Programme

- 1 - Le collaborateur au Centre de la relation téléphonique
 - Prendre conscience de ses missions de gestionnaire et de conseiller
 - Identifier et évaluer les compétences d'un professionnel de la relation téléphonique
 - Auto-évaluer ses propres compétences dans la relation téléphonique
- 2- De la structure d'une relation téléphonique à la Posture PRO BTP Service plus
 - Découvrir la structure de base et le cycle de fonctionnement d'un entretien téléphonique
 - S'enrichir des éléments fondamentaux de la structure de base d'un entretien téléphonique
 - Appréhender les étapes de l'entretien au travers des objectifs, de la pensée client et des outils d'aide
- 3 - Des techniques de l'entretien téléphonique à la Posture PRO BTP Service plus
 - Appréhender les éléments de la posture PRO BTP Service Plus
 - Découvrir des techniques de l'entretien téléphonique
- 4 - Ma pratique et ma posture selon le contexte et la situation
 - Utiliser les outils et techniques de la relation téléphonique pour gérer toute situation
 - Repérer ses attitudes dominantes afin de renforcer son assertivité, en situation professionnelle
- 5 - Les écoutes et le référentiel des compétences de la Posture PRO BTP Service plus
 - Se familiariser avec les éléments du Référentiel pour se les approprier
 - Donner du sens aux éléments du référentiel

PROFIL

Gestionnaires, téléacteurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMP5A04