

Assurer une relation commerciale avec les passagers dans les transports urbains et inter-urbains



Objectifs

- Répondre aux demandes du client
- Etablir un bon climat relationnel
- Apporter des éléments d'information adaptés au besoin de la clientèle

Public

Toute personne qui est en relation avec la clientèle (à l'intérieur ou l'extérieur du moyen de transport)

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jour(s) soit 14 heures

Identifier les enjeux

- Pour les clients : identifier ses attentes et exigences
- Pour l'entité: renseigner, conseiller toutes demandes pour satisfaire le client afin de montrer le professionnalisme de la structure

Construire une bonne image de l'entité

- Comment réussir la première impression ?
- Les différents contextes de prise en charge des clients

Comprendre son rôle de représentant de l'entreprise

- Comprendre son rôle
- Être soi-même tout en représentant l'entité
- Représenter l'image de l'entité
-

Mieux comprendre les clients pour y répondre

- Identifier les attentes et exigences d'un client
- Se mettre à la place de du client pour mieux le comprendre
- Chercher à aider et renseigner
- Etre attentif à la demande du client

Savoir adapter ses attitudes en fonctions du client

- Agir efficacement avec le comportement approprié
- Avoir une attitude positive envers son interlocuteur
- Avoir le sens de l'écoute et de la répartition
- Changer des automatismes pour des phrases plus agréables
- Gérer les spectres liés à la culture, à la condition sociale, à la langue

Apprendre à établir une relation pour faire passer un message

- Pratiquer la communication positive
 - Connaître les principes de base de la communication
 - S'adapter au public
 - Adopter la posture adéquate
- Valoriser l'esprit et la qualité du service
- Connaître les formules à privilégier, les expressions à éviter pour un impact positif.
- Soigner sa qualité de présentation pour installer le respect réciproque.

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Ordinateur portable pour le formateur;
- Vidéoprojecteur ;
- Support pédagogique avec fiches outils et exercices.
- Etudes de cas et exemples de documents internes

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- De 4 à 15 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents



Besoin d'informations complémentaires ?
05.61.54.52.63 ou service.clients@jcm-solutions.fr

