

2274 - APPROCHE QUALITATIVE D'UN SERVICE D'ACCUEIL

(Groupe de fonction : gestion générale)

DURÉE DE LA FORMATION

Niveau C: 3 jours minimum

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

CONNAISSANCES

Concernant la gestion des conflits (clients « difficiles »)

Au terme de la formation, les participants connaissent/savent :

- les diverses techniques de communication.

Concernant le travail d'équipe au sein d'un service « clientèle »

Au terme de la formation, les participants connaissent/savent :

- quels sont les obstacles à l'efficacité ;

- quels sont les normes et les types de comportement susceptibles d'améliorer le fonctionnement du service.

APTITUDES

Concernant la gestion des conflits (clients « difficiles »)

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- appliquer les techniques de communication apprises afin de pouvoir communiquer avec les clients « difficiles ».

Concernant le travail d'équipe au sein d'un service « clientèle »

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- identifier et cerner les normes et les types de comportement afin d'améliorer sa propre manière de fonctionner ;

- identifier les obstacles à l'efficacité afin de les surmonter ;

- mettre en pratique les concepts appris dans le cadre de son travail ;

- informer de manière objective le personnel d'une situation ingérable.

GROUPE CIBLE

Tous les membres du personnel Calog de niveau C qui font partie du groupe de fonction Gestion générale.

À titre exceptionnel, les membres du personnel Calog de même niveau appartenant à un autre groupe de fonction peuvent également participer à cette formation.

Conditions d'admission/prérequis pour suivre ce cours :

- avoir une certaine expérience du métier et de bonnes connaissances de sa langue maternelle ;
- pouvoir faire preuve d'empathie et d'affirmation de soi.

PLUS-VALUE DE LA FORMATION

- Employer des collaborateurs au sein d'un service d'accueil qui soient capables de travailler en équipe, en faveur du client d'une part et en faveur de l'image de marque de l'organisation d'autre part.

- Employer des collaborateurs capables de traiter avec des clients « difficiles ».

- Employer des collaborateurs qui raccourcissent les délais d'attente et d'intervention.

- Employer des collaborateurs qui contribuent à l'amélioration des conditions de travail.

VALIDATION DU TRANSFERT DE CONNAISSANCES

• *La validation a pour objectif de vérifier si toutes les compétences et connaissances transmises au cours de la formation sont bien assimilées.*

• *La validation peut revêtir différentes formes :*

Pour le niveau C :

Formes possibles :

- des exercices pratiques

- *études de cas et résolution de problèmes*
- *examens oraux*
- *présentations orales*
- *Pour participer à la validation, le membre du personnel doit avoir suivi au moins 80 % de la formation..*