

# Formations Soft Skills & insertion professionnelle



## Bloc 2 : Communication client

### Objectif

Cette formation renforce les compétences de communication pour une relation client de qualité. Les participants apprendront à s'exprimer clairement, pratiquer l'écoute active et gérer les attentes afin de développer une posture professionnelle favorisant la confiance et la satisfaction.

### Programme de la formation

#### • Communication verbale

- S'exprimer clairement et utiliser un langage adapté.
- Techniques d'écoute active pour comprendre les attentes.
- Utiliser efficacement les outils de communication (mails, visios, etc.).

#### • Gestion des attentes clients

- Identifier les besoins exprimés et implicites.
- Gérer les attentes de manière réaliste et constructive.
- Maintenir une relation positive tout au long des projets.

#### • Savoir-être et posture professionnelle

- Développer la politesse, l'écoute et la présentation professionnelle.
- Gérer le langage corporel et respecter les codes professionnels.
- Instaurer un climat de confiance par une posture assurée.
- Cas pratiques en contexte professionnel.

### Prérequis

- Aucun prérequis particulier.

### Durée et modalités

- Durée : 1 jour (7h).
- Modalité pédagogique : Présentiel, alternance ateliers pratiques, apports théoriques et mises en situation.

### Public concerné

- Jeunes en insertion professionnelle.
- Salariés souhaitant améliorer leurs compétences comportementales.
- Personnes accompagnées par des structures d'emploi, d'intérim ou d'insertion.

### Lieu

H2P Formations se déplace au plus près des apprenants :

- sur site client
- en entreprise partenaire
- en mission locale

### Tarifs

- Tarif : Sur devis
- Financement possible via les dispositifs de formation professionnelle (voir tableau page 5).

### Méthodes mobilisées

- Études de cas simples et concrets.
- Jeux de rôle (accueil, réponse aux demandes, gestion d'une réclamation).
- Retours individualisés du formateur.