

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.