



RESSOURCES HUMAINES

LES RELATIONS HUMAINES EN MILIEU PROFESSIONNEL

Niveau 1

Durée de 2 à 4 jours
Nombre d'apprenants maximum par session : 6

Niveau 2

Durée de 2 à 4 jours
Nombre d'apprenants maximum par session : 6

Niveau 3

Durée selon objectifs
Nombre d'apprenants maximum par session : 4

Niveau 4

Durée selon objectifs
Nombre d'apprenants maximum par session : 2

Tarif indicatif

980 € HT par jour pour un groupe d'apprenants dont le nombre maximum est spécifié ci-dessus par niveau. Le contenu de nos programmes de formations peuvent être adaptés et font l'objet d'un projet de contrat de formation personnalisé.

beltys

contact@beltys.fr
+33 (0)4 99 470 467
www.beltys.fr

302-304 rue Garibaldi
69007 Lyon France
Sarl au capital de 8000€
RCS Lyon 477 512 032
N° intracommunautaire
FR47 477 512 032 00038

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation «Gestion des relations professionnelles intra et extra en entreprise», l'apprenant connaîtra les principes fondamentaux de la communication avec les personnes extérieures à l'entreprise tels que clients, fournisseurs, personnel des administrations, etc., ainsi que les règles élémentaires régissant les relations entre membres d'une même entreprise.

Il pourra s'appuyer sur des règles simples pour améliorer l'efficacité des relations, adapter son attitude et son discours aux attentes des interlocuteurs, valoriser l'image de qualité de la société.

Prérequis

Aucun, cette formation s'adapte à tous les publics

Contenu

L'accueil physique

- Clients, fournisseurs, personnel des administrations.

Traiter les demandes

- Accueil et identification
- Identifier le service attendu par l'interlocuteur
- Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Énoncer un plan d'actions
- Proposer une solution
- Prendre congés

L'accueil téléphone

- Le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel ;
- La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle :
 - - Transférer un appel
 - - Prendre un message
 - - Mettre en attente
 - - Gérer les doubles appels

Maîtriser les situations fragiles

- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux
- La typologie des interlocuteurs
- L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- Les fondamentaux de l'argumentation
- L'objection (répondre aux objections)
- Mieux contrôler ses émotions.

Support de cours : au format PDF