

Objectifs

- Savoir adopter une attitude relationnelle de qualité, adaptée aux objectifs
- Favoriser le déroulement du chantier
- Éviter les réserves et réceptionner dans de bonnes conditions

Méthodes

- Exercices individuels
- Entraînement aux situations difficiles à partir de cas vécus
- Jeux de rôle
- Apports théoriques et échanges

Les conducteurs de travaux et la relation client - C.M.I.

Les différentes phases de la relation client

→ Comprendre et savoir anticiper le déroulement du chantier

- Avant l'ouverture du chantier, la mise au point
 - les infos à communiquer
 - définir « les règles du jeu » de la relation
- Pendant la réalisation des travaux
 - les infos à communiquer
 - l'attitude à adopter
- Avant la réception
 - les incontournables
- À la réception des travaux
 - l'attitude à adopter
 - gérer les situations conflictuelles

La communication au service de la relation

→ savoir écouter, questionner et expliquer

- Savoir développer une communication constructive, rester positif.
- Développer l'empathie et utiliser le questionnement.
- La méthode OULA pour gérer l'agressivité verbale.

Les attitudes comportementales

→ connaître et identifier les différentes attitudes et leurs conséquences

- Autodiagnostic de son attitude.
- Les attitudes et leurs conséquences sur la relation
- Les fondamentaux du comportement.

Plan d'action

→ Préparer l'après formation.

- Repérer ses points forts et points à améliorer identifiés durant les 2 jours.
- Décrire les modalités de réalisation des points à améliorer.



2 jours

