

Améliorer la qualité relationnelle ressentie par les sociétaires lors des expertises IRD



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux d'une relation de qualité.
- Savoir utiliser les outils d'une communication efficace
- Développer la qualité relationnelle et la satisfaction des clients sociétaires

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices individuels
- Échanges à partir du vécu
- Mises en situation

Public concerné

Experts et collaborateurs des cabinets d'expertise IRD

10 participants maximum

Les enjeux d'une relation de qualité

- Comprendre et mesurer l'impact de sa communication
- Qu'est-ce qui peut expliquer un ressenti négatif de la part du sociétaire ?
- Comment développer ses qualités de communicant pour changer ce ressenti en tenant compte de notre interlocuteur ?
- Un outil pour identifier le profil de communicants de nos clients sociétaires et adapter notre communication pour engendrer un ressenti positif chez nos sociétaires

Les outils de communication au service d'une relation de qualité

- Savoir utiliser les outils de communication
- Mettre en confiance : comment faire ?
 - Adopter la bonne attitude dès le début de l'entretien avec le client sociétaire.
 - Rappeler au client sociétaire le déroulement de l'expertise.
 - La règle des 7/38/55 o L'impact des mots et l'influence de la voix
 - Savoir écouter, questionner et reformuler pour :
 - o Répondre aux demandes de conseil
 - o Déterminer le moment opportun pour réaliser la vérification du risque
 - o Faire preuve de psychologie
 - Distinguer Faits, Opinions, Sentiments.
 - Savoir se faire comprendre et développer l'empathie pour :
 - o Expliquer les causes et remèdes, expliquer les mesures à prendre
 - o Présenter et expliquer le chiffrage
 - o Expliquer l'intérêt de la vérification du risque pour le client sociétaire
 - o Informer le sociétaire en cas de non garantie
 - o Ne pas s'engager dans une voie conflictuelle en cas de refus du sociétaire
 - Adopter une attitude adulte-adulte (ne pas juger, ne pas manipuler)
 - Faire preuve d'assertivité et faire preuve d'empathie

MISES EN SITUATION

À partir de situations s'approchant du réel, le formateur jouera le rôle du client. Il mettra en situation les participants en forçant le trait sur les différents points évoqués.

Plan d'action individuel

Rédaction d'un plan d'action individuel pour préparer l'après formation

