

## Avoir l'esprit de service avec ses clients internes

### INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

La notion de client interne demande à chacun de développer un réflexe « service » vis-à-vis d'une autre personne. Cette formation apporte les éléments essentiels pour développer ses qualités relationnelles, pour agir avec méthode et diplomatie... comme pour un client extérieur.

### OBJECTIFS :

- ✓ Saisir l'importance de son rôle dans la relation avec un client interne
- ✓ Développer son sens du service par de meilleurs réflexes relationnels
- ✓ Agir avec diplomatie
- ✓ Améliorer sa communication dans des situations tendues.

### THÈMES abordés

#### Comprendre le client interne, ses besoins, son mode de fonctionnement

Reconnaître les motivations d'un client en interne  
Prendre conscience des enjeux d'un bon comportement, pour soi, l'autre, l'entreprise  
Avoir les outils de compréhension des jeux d'influence en interne  
Savoir poser les bonnes questions pour découvrir les véritables besoins

#### Acquérir le réflexe « service »

Apprendre à s'exprimer au travers d'attitudes positives et flexibles  
Développer son esprit « service »  
Savoir guider son interlocuteur vers les meilleurs choix pour lui et pour soi  
Apporter le + qui fait la toute la différence  
Savoir être souple et adaptable

#### Agir avec diplomatie

Développer son assertivité  
Les questions à poser avant de réagir vis-à-vis de l'autre  
Oser demander et savoir dire non  
Gérer les sous-entendus

#### Utiliser une communication adaptée

L'approche de l'analyse transactionnelle dans la relation avec l'autre, le PAE  
L'incidence de chaque état du moi dans le comportement de l'autre  
Les outils PNL pour améliorer sa communication interpersonnelle  
Savoir utiliser tous les outils de communication (écoute active, questionnement...)  
Adopter des postures pour expliquer, informer  
Se centrer sur l'intérêt de l'autre et savoir changer de point de vue  
Déjouer les tentatives de déstabilisation et les jeux de pouvoir interne

#### Savoir réagir dans des situations tendues

Savoir reconnaître la demande de l'autre  
Acquérir une méthodologie pour gérer un malentendu, un conflit  
Être attentif à ses critères et utiliser un langage approprié  
Comment garder son calme  
Comment faire si la situation ne s'améliore pas

**DUREE :**  
**2 jours**

**FORMULES :**  
**Intra**  
**Formaching**

**PRIX :**  
**Nous consulter**

**PUBLIC :**  
**Tout public**

**PARTICIPANTS**  
De 1 à 10 pers

**PEDAGOGIE**  
**Pratique : 80%**  
**Théorie : 20%**

Entraînement  
individuel et collectif

**Exercices**  
**d'entraînement**  
**avec des cas**  
**concrets issus de**  
**l'entreprise**

Jeux de rôle  
Apport théorique

**EVALUATION**  
Evaluation à chaud