



# DÉVELOPPEMENT DES HABILITÉS ET APTITUDES PROFESSIONNELLES -En service à la clientèle-

## Objectif de la formation :

Le but de cette formation étant d'amener une équipe à être fonctionnelles au niveau personnel et professionnel et de répondre aux exigences tant du client que du marché du travail.

Être fonctionnel se définit par l'application des procédures, des méthodes et des techniques selon des règles et en étant autonome. Cela se manifeste par la maîtrise de l'organisation, la communication, l'initiative, l'efficacité, l'assiduité, le respect, la protection, la tenue, l'autonomie et la persévérance.

À l'aide d'exposés interactifs, d'exercices en équipe et de discussions de groupe, les participants ont accès à plusieurs techniques pour se préparer adéquatement afin de gagner de l'assurance et pour adopter une attitude constructive dans leur milieu de travail

**Durée de la formation :** 15 h (5 blocs de 3 heures)

Individuelle ou en groupe selon les départements dans l'entreprise (1-12 personnes).

## Plan de cours :

Ce plan de cours est à titre indicatif. Il est possible de l'adapter selon les besoins des participants.

- L'Accueil
- L'étiquette téléphonique et le suivi aux clients
- La communication et l'approche client
- Postures et attitudes professionnelles
- Qualités nécessaires à l'établissement d'attitudes professionnelle selon les caractéristiques de l'environnement
  - Clientèles difficiles (clients internes et clients externes)

*Les participants se verront remettre un cahier du participant incluant les éléments théoriques.*

