

Mise en place d'un « ESPRIT DE SERVICE »

Objectifs :

- Développer la qualité du service au quotidien, en interne ou externe
- Prendre connaissance de la dimension d'une « CULTURE SERVICE »
- Sensibiliser les participants à une relation de qualité.
- Développer les comportements favorisant une inter-relation positive.

Durée : 2 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Toute personne devant intégrer la notion de client pour accroître la qualité de service, interne ou externe...

Principaux thèmes abordés

Définir la notion de sens du service

- Expression de chacun des participants sur sa propre notion du service
- Mise en commun pour établir les points clefs
- Définition des comportements de non-qualité de service
- Analyse des causes et élaboration des actions correctrices
- Obtenir l'adhésion de l'ensemble de l'équipe concernée à une démarche collective pour la qualité du service.

Comprendre son comportement

- Quel est mon style de communication ?
- Les règles de communication
- La prise de décision par rapport à ses attitudes à développer

Mise en place de normes d'accueil adaptées au service

- Définition des outils et mise en application pour atteindre les objectifs
- Rationaliser les procédures afin de fournir toute sa cohérence à un service efficace et de qualité.
- Mettre en place des normes d'accueil
 - ✓ Sur le plan comportemental (présentation, prise de congé, etc...)
 - ✓ Sur le plan de l'utilisation des services offerts.
- Communiquer sur la charte de qualité du service.

Mise en forme d'une charte de qualité

- Adaptée et spécifique au service
- Communiquer sur la charte de qualité du service.

Conclusion et évaluation

- Bilan de la formation et engagement individuel des modifications de comportement à maintenir.

Pédagogie opérationnelle,

- ✓ Prise en compte du contexte métier et de la typologie des clients.
- ✓ Entraînement pratique, mise en situation.
- ✓ Ecoute et analyse des appels avec définition des axes de progrès.

[Programme détaillé sur simple demande](#)