



SYPRO Informatique

51 Boulevard de Courcelles

75008 PARIS

Tél : 01.44.40.09.49

Fax : 01.44.40.08.43

contact@syproinfo.fr

www.syproinfo.com

N° d'Organisme de formation :

11 75 44345 75

Siret : 451 466 890 00030

Code APE : 8559A

TVA Intracommunautaire :

FR61 451 466 890



■ ASSISTANCE COMMERCIALE

Public concerné

Secrétaire, assistante de gestion, toute personne ayant un contact, en face à face ou au téléphone, avec la clientèle.

Objectifs

- Bien communiquer pour créer un climat de confiance
- Savoir se présenter en face à face ou au téléphone
- Savoir accueillir une personne de façon conviviale
- Gérer les conflits et les réclamations en face à face et au téléphone
- Savoir rédiger les écrits professionnels

Méthodes et supports pédagogiques

- Méthode active et participative
- Pédagogie à cerveau total
- Respect de l'individu et de ses aptitudes
- Apports théoriques
- Exercices pratiques, mises en situation, tests, drill (acquisition des automatismes), coaching

Modalités d'évaluation

Evaluation en mise en situation, jeu de rôle : coaching.

Debriefings réguliers, en cours et en fin de journée : compte rendu des nouvelles connaissances acquises.

Débriefing en début de chaque journée pour évaluer les acquis et les mises en pratique durant l'intervalle entre deux journées de formation.

En fin de stage : évaluation écrite (QUIZ ou autre) et évaluation orale (mise en situation).

Durée

3 jours

Lieu de la formation :

51 Boulevard de Courcelles
75008 Paris
Métro Courcelles (ligne 2)
Tel : 01 44 40 09 49
contact@syproinfo.fr
www.syproinfo.com

LA COMMUNICATION ORALE ET COMPORTEMENTALE :

L'importance et les avantages d'une bonne communication
Le processus de la communication (canal, code, personnalités différentes)
L'écoute active, le questionnement, la reformulation, le feedback, le non verbal
L'empathie et la valorisation
L'assertivité (confiance en soi)

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET EN FACE A FACE :

Etre à l'aise au téléphone et utiliser le langage professionnel
Savoir se présenter et maîtriser la prise de parole en public
Comment être en harmonie avec l'autre
Les différents comportements corporels et l'impression qu'ils donnent

LA GESTION DES CONFLITS ET DES RECLAMATIONS :

Comment appliquer les méthodes précitées à un conflit...
S'engager personnellement : dire « Je »
Comment se faire respecter (dire OUI ou NON)
Comment gérer l'agressivité (recevoir une critique ou traiter un différend)
Savoir désamorcer la colère d'un interlocuteur en face à face ou au téléphone
Maîtriser son émotion, prendre du recul, gérer le stress.
Savoir gérer les réclamations

LES DIFFERENTS TYPES D'ECRITS PROFESSIONNELS :

Lettre commerciale, e-mail, compte rendu, rapport, rapport de synthèse, note d'information, note de service, synthèse
Leurs caractéristiques sur le plan de l'information
Leurs règles de présentation et de mise en page
Les formules de politesse
Acquérir les différentes méthodes de prise de notes
S'approprier quelques règles de grammaire, de syntaxe et d'orthographe
Eviter les maladresses et les impropriétés
Construire des phrases
Analyser un courrier pour rédiger une réponse
Demander, répondre, informer, relancer