

Optimiser la relation client interne dans l'organisation

Une meilleure coopération dans et entre les services de l'entreprise ; une formation basée sur des bilans précis, permettant à chaque participant de se fixer des objectifs et un plan d'action concrets à mettre en œuvre. La formation permet de sensibiliser l'ensemble de la chaîne de services de l'entreprise (tous services et niveaux confondus) sur la notion de « client-fournisseur » en interne et permet de mettre en évidence la co-responsabilité de tous les collaborateurs dans la satisfaction du client externe

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Collaborateurs et managers, responsables de services et leurs équipes

Prérequis

- Aucun prérequis

Objectifs pédagogiques

- Renforcer la communication entre les services de l'entreprise
- Mettre en place des comportements de coopération efficaces
- Résoudre les situations difficiles : dysfonctionnements, erreurs, aléas, insatisfaction des clients internes
- Mieux se coordonner en interne pour mieux servir le client externe

Contenu de la formation

- Clarifier la mission de son entreprise auprès du client externe
 - Déterminer la valeur ajoutée de son entreprise
 - Distinguer les attentes relationnelles et opérationnelles du client
 - Repérer les acteurs de la « chaîne de service »
 - Situer son rôle et ses missions et se positionner dans l'entreprise
- Se familiariser aux notions de "client interne" et "satisfaction du client interne"
 - Adopter en interne le modèle de la relation client-fournisseur
 - Identifier ses attentes en tant que « client interne » et ses responsabilités de « fournisseur interne »
 - Connaître les buts et les contraintes des collaborateurs, des collègues
- Créer les conditions d'une coopération efficace en interne
 - Distinguer coordination et coopération
 - Comprendre les besoins réciproques et savoir dépasser les freins à la coopération interne
 - Mettre en œuvre les comportements efficaces pour mieux coopérer
 - Favoriser un climat de confiance
- Communiquer en interne de manière proactive et efficace
 - Comprendre les enjeux d'une communication réussie
 - Mettre en œuvre les clés et les outils pour une communication efficace
 - Dépasser les situations difficiles, gérer les conflits
 - Valider la satisfaction du client interne

2LP CONSULTING

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: contact@2lpconsulting.com

Tel: 01 55 29 02 58



Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine de la Relation Client

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mises en situation proches de l'univers des stagiaires
- Réflexion individuelle et collective, échanges sur les pratiques concrètes des stagiaires et de leurs équipes de travail
- Identification d'actions à mettre en place au sein des services de l'entreprise

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.