

# Améliorer la relation à l'utilisateur

-Référence: **SP-1**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Accueillir avec professionnalisme.
- Développer un état d'esprit orienté usager.
- Renforcer l'impact de votre communication.
- Valoriser vos actions et gagner en confiance en situation de face à face.
- Être plus à l'aise en situation délicate.
- Valoriser l'action des agents publics et les accompagner dans les évolutions de leurs métiers d'accueil.
- Faciliter les démarches du public.

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Toute personne d'une administration en relation avec le public. Agent en situation d'accueil.

## Programme

- **Réussir le premier contact : 20 secondes pour faire bonne impression**
  - Organiser son espace de travail. Se rendre disponible.
  - Rentrer en contact : les premiers gestes, les premiers mots.
  - Faire patienter sans faire attendre.
- **Communiquer de façon constructive : gagner la confiance de l'utilisateur**
  - Être attentif aux comportements non verbaux.
  - Pratiquer l'écoute active.
  - Questionner et reformuler avec pertinence.
  - Choisir les bonnes expressions pour s'adapter à son interlocuteur.
  - Mise en situation Atelier pratique : s'entraîner sur une des techniques présentées.
- **Proposer une solution adaptée à l'utilisateur : convaincre l'utilisateur**

## Programme

- Renforcer son impact avec la règle des 4 P.
  - Développer des arguments pertinents.
  - Traiter les objections en douceur.
  - Mise en situation Se mettre dans la peau de l'utilisateur.
- **Gérer les situations délicates : garder la relation avec l'utilisateur**
    - Maîtriser ses émotions et garder son calme.
    - S'affirmer avec souplesse.
    - Savoir dire 'non' pour rendre un refus acceptable.
    - Mise en situation Simulations en sous-groupes et partage d'expériences.
- **Prendre congé : rendre l'utilisateur ambassadeur de l'établissement**
    - Résumer les points d'accord.
    - Quitter l'utilisateur sur une bonne impression.
- **Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail**
    - Des conseils et astuces chaque semaine pour appliquer votre plan d'actions.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc