

# Attitude Plus et Service Gagnant

## Objectifs - Conditions

<b>Durée</b>	1 jour
<b>Public</b>	10 personnes
<b>Objectifs</b>	Utiliser son mode de fonctionnement au quotidien Développer sa qualité de service Mettre en œuvre ses ressources personnelles pour développer sa réactivité

## Programme

### LE 'JE' : Partir de soi



#### Déterminer son fonctionnement personnel

Définir son mode de communication préférentiel  
Analyser son type d'organisation préférentiel

### LE 'SET' : Pro poser le service



#### Améliorer son accueil

Renforcer sa crédibilité visuelle  
Favoriser l'ouverture et l'écoute  
Répondre aux attentes et aux besoins du client



#### Attitude Plus

Revisiter ses intentions et les attentions  
Développer ses compétences relationnelles : la convivialité  
Créer et maintenir une générosité relationnelle



#### Améliorer son comportement & développer sa qualité de service

S'adapter à son client : Il change, alors je change, nous échangeons  
Mettre en œuvre un langage congruent verbal & non verbal  
Se positionner et s'affirmer avec justesse

### LE 'MATCH' : S'accorder



#### Établir une relation gagnant/gagnant avec le client

Savoir créer la coopération  
Mettre en œuvre une relation gagnant/gagnant  
Projeter la réussite

Les '+' de cette formation : ludique et concrète elle permet une appropriation rapide et optimale

## Pédagogie

**Méthodes pédagogiques** : actives et apports théoriques

**Outils pédagogiques** : mise en situation, étude de cas, exercices, test de personnalité, jeux de communication...