

Management

Formations Spécifiques

M8 – Valoriser l'image de l'entreprise (salarié)

Personnes concernées

Toutes personnes en contact avec la clientèle occasionnellement ou régulièrement, techniciens de cabinet de Géomètres-Experts.

Préparation et Suivi

Avant et Après
Test sur les connaissances liées à la formation via Internet.

Feuille d'émergence
Évaluation de fin de formation
Attestation de fin de formation
Facture acquittée

Lieux de la formation

[À consulter sur
www.LDconsulting.fr](http://www.LDconsulting.fr)

Pourquoi cette formation ?

Le mercredi votre secrétaire est absente, tout votre personnel doit répondre au téléphone en respectant la déontologie de votre entreprise. **Quelles règles doit-on respecter au téléphone pour être efficace et constructif ?** En intervention sur le terrain, un technicien se fait interpeller vivement par un voisin. **Comment doit-il répondre ?** Un client mécontent arrive dans vos locaux. **Que doit faire votre personnel ?** Pendant les congés scolaires, votre personnel technique doit répondre au téléphone. **Pourquoi l'image de votre entreprise passe-t-elle par la qualité des réponses ?** Un appel agressif ... **Quelle méthodologie suivre ?**

Quand doit-on passer du temps à répondre point par point. **Quand se décharger sur une autre personne ?**

Cette formation développera prioritairement les connaissances et les compétences professionnelles dans les domaines suivants

- Sensibiliser les salariés à l'importance de l'image de leur entreprise.
- Responsabiliser sur les rôles de chacun pour valoriser l'image auprès des clients.
- Rappeler le rôle de la communication pour véhiculer cette image.
- Améliorer ses techniques de communication auprès des clients

Objectifs

A l'issue de cette formation, l'auditeur aura acquis des méthodes et outils pour ajouter une facette complémentaire aux multiples compétences requises par votre métier au sein d'une structure.

Prérequis

Cette formation s'adresse au salarié qui est en capacité de gérer une communication avec un client et qui souhaite améliorer ses techniques de communication. Il sera demandé à chaque participant d'apporter des cas concrets ayant engagés l'image de l'entreprise.

Dispositif Pédagogique

Agenda pédagogique, mise en situation sur 2 problématiques (Positive / Négative) engageant l'image du cabinet afin de mettre en pratique les bons réflexes, échanges, documentation couleur, outils de communication, travaux pratiques, projection du support de cours, accès site www.ldconsulting.fr

Pré-Inscription

par e-mail : carine.ldcg@orange.fr
via Internet : www.ldconsulting.fr

puis chèque (ou virement) encaissé après la formation (ordre LD Consulting – B.Vassent) par courrier :
LD Consulting 32, rue Paul Doumer 56000 VANNES

Renseignements : Carine 09 6692 0181

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique pour suivre cette formation, contactez-moi.



LD Consulting – 32, rue Paul Doumer – 56000 Vannes
SIRET : 432 981 272 00037

Organisme de Formation enregistré sous le numéro 53 56 08643 56 auprès du Préfet de la région Bretagne
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Tarif

Présentiel

330 € Net de taxe /
personne

Classe virtuelle

300 € Net de taxe /
personne

*L'OF attestera sur l'honneur
de votre présence tout au
long de la formation*

Configuration

requis au minima :

- Un PC avec un accès Internet et le son
- Un casque si environnement bruyant
- Une caméra et un micro
- Une adresse e-mail (envoi convocation, documents et lien connexion)

Durée

1 jour – 7h

Dates

[À consulter sur
www.LDconsulting.fr](http://www.LDconsulting.fr)

Intervenant

Benoit VASSENT

Président LD.C

Consultant en Mngt
Créateur du Profil LDC
DESS conception SI
Certifié Agilité :
Scrum PSM1
SAFe Prog Consultant

M8 – Valoriser l'image de l'entreprise (salarié)

L'importance de l'image de l'entreprise

- Quelles sont les valeurs de votre profession ?
- Qu'est-ce qui valorise l'image de votre entreprise auprès de vos clients ?
- Enjeux :
Quelles caractéristiques de votre société représentent un avantage pour vos clients ?

Les rôles de chacun pour valoriser cette image

- Qui est responsable de la valorisation / dégradation de l'image de l'entreprise ?
- Les actions à mettre en œuvre pour valoriser cette image.

Communiquer efficacement avec ses interlocuteurs

- Diagnostiquer le profil de votre interlocuteur.
- Consolider votre argumentation.
- Optimiser votre communication en fonction du profil de votre client.
- Les outils de communication et leurs spécificités : téléphone, e-mail, fax, courrier ...
- Gestion de la communication conflictuelle.
- Fiches pratiques (répondre au téléphone, par e-mail, en face à face).
- Répondre aux objections : les erreurs à éviter.



LD Consulting – 32, rue Paul Doumer – 56000 Vannes
SIRET : 432 981 272 00037

Organisme de Formation enregistré sous le numéro 53 56 08643 56 auprès du Préfet de la région Bretagne.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.