

La motivation personnelle



[Inscrivez-vous ICI](#)

| | |
|----------------------------------|---|
| Description | <p>Au XXI^e siècle, les entreprises opèrent dans un environnement de plus en plus complexe (VUCA). Les clients s'expriment de plus en plus clairement. C'est un défi pour les employés du service clientèle de gérer ces situations et conversations parfois difficiles. Il est donc nécessaire d'investir dans l'augmentation de la capacité de travail des employés par la formation. Dans ce cours, l'accent est mis sur les connaissances et les techniques permettant d'augmenter la capacité de travail des employés.</p> |
| Topics | <ul style="list-style-type: none"> • Auto-motivation : comment me motiver ? Le pouvoir d'une attitude positive. • Utiliser l'affirmation de soi pour faire mon travail avec plus d'assurance • Que signifie dire non et comment puis-je le faire de manière à répondre aux besoins du client ? |
| Groupe cible | <p>Agents call center, représentants du service clientèle et personnel de vente interne</p> |
| Approche | <p>Classique</p> |
| Objectifs d'apprentissage | <p>Les participants apprennent à s'affirmer pour garder le contrôle d'une conversation avec un client sans pour autant perdre leur convivialité.</p> <p>Ils apprennent également à faire leur autocritique et à se motiver sans arrêt.</p> <p>L'orientation client est la priorité.</p> |
| Durée | <p>1 jour</p> |

[Inscrivez-vous ICI](#)