





---

## Programme de la formation

### La relation client en D3

-  En groupe sur site
-  14 heures sur 2 jour(s)
-  Salarié en poste · 10 participants maximum
-  2 520 € Net de taxe par participant

### Description courte

*Nous avons déjà tous rencontré des problèmes de communication avec nos clients. Les techniciens, emploient un langage parfois trop technique et le client en a une mauvaise compréhension / interprétation ou il appréhende la pose de la fibre optique à cause de ces contraintes, cela peut renvoyer une mauvaise image de votre entreprise.*

**Cette formation a pour but de renforcer la communication, la gestion des litiges et l'image professionnelle de vos salariés en charge du raccordement des abonnés aux réseaux Fibre optique. "D3"**

Elle peut être réalisée en intra-entreprise ou dans notre centre de formation partenaire situé dans la Dynapôle de Ludres Fléville

### Profil des participants

La formation vise tout public professionnel de la Fibre Optique procédant au raccordement des abonnés ou souhaitant le devenir (changement de poste).

### Prérequis

Aucuns

### Objectifs

- Mettre en place les bases de la communication
- Adopter un comportement professionnel
- Expliquer son intervention en vulgarisant son langage
- Savoir gérer les litiges

### Aptitudes et compétences visées / attestées

Savoir communiquer avec une ou plusieurs personnes

Avoir un bon sens du relationnel

Savoir utiliser un langage professionnel approprié

Savoir gérer les litiges

---

---

## Contenu

- La communication interpersonnel
- La communication de groupe
- Les composante de la communication (les acteurs, le message, la relation et l'interprétation)
- Les enjeux
- L'image de la société et vous même
- Les 10 façons d'agir en professionnel
- Pourquoi vulgariser son langage
- Expliquer en transformant son langage professionnel en langage simple et à la portée de tous
- Identifier l'origine du conflit
- Comment agir face à un conflit
- L'issu du conflit

## Pédagogie et organisation

La formation s'appuiera sur une méthode magistrale et participative, associant des exercices écrits sous forme de QCM et de mise en situation (jeux de rôle).

## Mode de validation

Un attestation de formation sera délivré à chaque participants après un bilan des évaluations en cours de formation

## Intervenant

FORTIN CHARTON Gaetan

Formateur technique certifié dans les métiers de la fibre optique

---