



Formation Cursus Support informatique - Service Desk et Communication à Genève, Lausanne, Nyon, Gland, Monthey, Fribourg, Bienne, Montreux, Vevey, Neuchâtel, Sion, La Chaux-de-Fonds, Aigle, Sierre, Yverdon, Bulle, Delémont et partout en Suisse Romande et France voisine.

ID : 702

But : Le but de ce cursus est d'apprendre à mieux communiquer pour servir le plus efficacement possible des clients en évitant les pièges et mauvais pratiques courantes aussi bien du point de vue de l'employé (commercial, ingénieur conseil ou autre...) que de l'employeur.

Public : Employés en relation avec la clientèle en Service Desk

Prérequis : Expérience de la relation client

Objectifs :

- Introduction
- Soigner sa première approche
- Maîtriser la communication verbale, non verbale et émotionnelle
- Apprendre l'art de l'écoute active et empathique
- Découvrir les besoins réels et contraintes du client pour le servir
- Maîtriser la technique du questionnement
- Savoir présenter et argumenter une solution
- Gérer vos émotions
- Gérer les conflits en adoptant une communication non violente
- Faire face à l'agressivité
- Se dépolluer ou gérer son stress avant, pendant et après
- Savoir s'exprimer de façon assertive (calme, fermeté et respect)
- Tenir ferme dans votre position
- Prendre congé en laissant une bonne impression
- Conclusion

Méthode pédagogique : Formation participative, avec exercices et jeux de rôle pratiques

Durée suggérée pour la formation en présentiel (jours) : 2

Durée suggérée pour la formation en distanciel (jours) : 2.4

Prix par jour en présentiel : 1550 CHF

Prix par jour en distanciel : 744 CHF

Prix par jour en distanciel pour étudiants : nous [contacter](#) (uniquement si carte étudiant!)

Prix par jour en distanciel (avec enregistrement) : 7750 CHF

Les prix sont par jour et par participant sans support de cours, sans évaluation, sans certification, sans examen (test), sans salle de formation ni ordinateur (ces derniers sont chacun en option et doivent être demandés en sus dans le formulaire de contact pour l'établissement du devis).

Tags : communication help desk, help desk, communication support informatique, service desk, communication.

Please enable JavaScript to view the [comments powered by Disqus.](#)