

☞ Compétences personnelles et relationnelles

L'intelligence relationnelle, clé d'un service à la clientèle d'excellence

Contexte

Intervenir efficacement auprès d'une clientèle en temps réel présente souvent des défis majeurs : stress accru, malaise potentiel et complexité des situations. Chaque interaction étant unique, il est essentiel d'adopter une approche adaptée, en maîtrisant autant la posture professionnelle que les normes internes régissant le service à la clientèle.

Cette formation vous propose des réponses claires et des outils concrets afin de mieux gérer ces interactions sensibles :

- Que puis-je dire ou ne pas dire à la clientèle ?
- Dans quelle mesure dois-je intervenir ?
- Quelles sont les normes et politiques applicables à ces situations ?

À travers une combinaison équilibrée d'expérimentation, de réflexion et d'échange, vous développerez des stratégies efficaces pour offrir un service de qualité exemplaire.

Objectifs pédagogiques

Au terme de la formation, vous serez en mesure de :

- Adopter une posture professionnelle adaptée au service à la clientèle ;
- Identifier clairement votre clientèle et leurs besoins réels ;
- Déterminer les comportements et attitudes nécessaires pour établir et maintenir des relations harmonieuses et constructives ;
- Comprendre et appliquer les normes de service existantes dans votre milieu ;
- Clarifier les rôles et responsabilités spécifiques des membres de l'équipe et de la direction ;
- Reconnaître votre propre marge de manœuvre et votre zone de pouvoir lors des interventions.

Contenu

La formation met l'accent sur une pratique guidée basée sur les normes de service internes. En s'appuyant sur des situations réelles choisies par les personnes participantes, ces ateliers permettent d'expérimenter dans un environnement sécuritaire et encadré. Chaque mise en situation vise à appliquer concrètement les normes tout en développant une approche structurée et efficace.

Les thèmes abordés incluront notamment :

- L'intelligence émotionnelle pour mieux gérer les émotions en situation tendue ;
- La négociation pour maintenir des relations saines ;
- La gestion du stress dans les interactions avec la clientèle ;
- Le courage managérial : savoir dire et faire ce qui est approprié et nécessaire ;
- L'analyse des situations pour mieux agir.

Chaque atelier sera ponctué de rétroactions et suggestions personnalisées afin de maximiser les apprentissages. Les personnes participantes recevront des fiches pratiques comprenant les normes de service ainsi que des pistes d'intervention adaptées à leur contexte professionnel.

Approche et stratégie pédagogiques proposées

- Formation de 6 heures, combinant théorie, échanges et mises en pratique.
- Possibilité d'ajouter une séance de codéveloppement (codev) de 2 heures, trois semaines après la formation, afin de renforcer les apprentissages et accompagner l'intégration des acquis dans la pratique quotidienne.

Clientèle cible

Cette formation s'adresse à toute personne intervenant directement auprès de la clientèle dans son milieu professionnel.

Durée et unités de formation continue (UFC-UQO)

Cette formation est d'une durée de 6 heures et donne droit à 0,6 UFC-UQO.

<https://formation-continue.uqo.ca/formation-continue/intelligence-relationnelle-cle-service-clientele-excellence>