



## GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS EN RELATION CLIENT

Dernière mise à jour le 20/06/2023.

### OBJECTIF

Optimiser la satisfaction client, l'efficacité commerciale et la performance de l'équipe grâce à une gestion maîtrisée du temps et des priorités.

### COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Hiérarchiser et catégoriser les tâches pour maximiser l'impact sur la relation client.
- Appliquer les techniques de gestion du temps et utiliser les outils de planification adéquats.
- Gérer efficacement le stress et les situations de pression pour maintenir une performance optimale.
- Communiquer et négocier de manière assertive pour préserver son temps et ses priorités.

### PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels du secteur commercial, relation client et marketing digital souhaitant améliorer leur gestion du temps et des priorités.

### MODALITÉS D'ACCÈS

Sur inscription ou demande de devis, réalisation sous 2 à 4 semaines.

### MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation individuelle ou en groupe dans vos locaux ou à distance en visio-conférence.

Tarif

NOUS CONSULTER

Réf.

PRO-000049

Contact

0750031226  
contact@formaestro.fr  
www.formaestro.fr

### PRÉ-REQUIS

- Aucun

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter au préalable afin que nous puissions définir ensemble les modalités nous permettant de vous former dans les meilleures conditions.

### MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Alternance d'apports théoriques et mises en situation pratiques.



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

Présentiel



Effectif par session

1 mini > 10 maxi



Durée

14 heures / 2 jour(s)



## PROGRAMME

### **Introduction à la gestion du temps et des priorités en relation client**

- Importance de la gestion du temps et des priorités en relation client
- Les enjeux et les défis de la gestion du temps en environnement commercial
- Les compétences clés pour une gestion efficace du temps et des priorités

### **Identifier les priorités et les activités à forte valeur ajoutée**

- Les méthodes pour déterminer les priorités et les activités à forte valeur ajoutée
- Catégoriser les tâches en fonction de leur impact sur la relation client
- Savoir déléguer et hiérarchiser les activités pour optimiser le temps

### **Techniques et outils pour une gestion efficace du temps**

- Les techniques de gestion du temps et leur application en relation client
- Les outils de planification et d'organisation pour améliorer la gestion du temps
- Prévoir et gérer les imprévus et les urgences en relation client

### **Gestion du stress et du temps en situation de pression**

- Comprendre l'impact du stress sur la gestion du temps et les performances
- Techniques de gestion du stress et de relaxation en environnement commercial
- Adopter des méthodes de travail pour réduire le stress et améliorer l'efficacité

### **Communication et négociation pour une meilleure gestion du temps**

- Les principes de la communication efficace en relation client
- Techniques de négociation pour gérer les demandes des clients et les contraintes de temps
- Savoir dire non et gérer les attentes des clients pour préserver son temps et ses priorités

### **Optimiser la performance de l'équipe grâce à la gestion du temps et des priorités**

- Le rôle du manager dans la gestion du temps et des priorités de l'équipe
- Coaching et accompagnement pour améliorer la gestion du temps des collaborateurs
- Mesurer et suivre la performance de l'équipe en matière de gestion du temps



## INTERVENANT(S)

Formateur consultant expert dans son domaine.

## ÉVALUATION

Auto-évaluation et/ou QCM pour évaluation des connaissances avant entrée en formation et évaluation des acquis en cours ou en fin de formation.

## ATTRIBUTION FINALE

Attestation des acquis / Certificat de Réalisation