

# Secteur public : optimiser la relation usager

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : UBL - Prix 2024 : nous consulter

Ce stage pratique vous apprendra à repenser la relation de service afin d'améliorer la satisfaction des usagers. Vous y apprendrez comment adapter votre posture et votre discours pour faciliter et renforcer le lien avec les usagers. Vous serez en mesure de développer ainsi des relations plus saines et productives.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Mesurer l'impact de la notion de service dans le cadre de la satisfaction des usagers dans le secteur public

Maîtriser les étapes d'un entretien avec un usager en face à face

Appliquer des techniques pour mener un entretien avec un usager de façon efficace

Adopter une posture assertive et rassurante pour tempérer les échanges et capter l'attention de son interlocuteur

Argumenter et traiter des objections pour convaincre dans le respect de l'autre

## EXERCICE

Apports théoriques, retours et partages d'expérience, analyses individuelles et collectives, mises en situation filmées.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

### 1) Intégrer l'esprit de service à la notion de service public

- Découvrir ses résistances personnelles.
- Confronter ses points de vue.
- Adopter une vision plus large.
- Transformer les freins en ressources pour le succès de sa démarche.

*Réflexion collective : Analyse individuelle de son rapport à la démarche de service, partages en groupe et recherche de solutions.*

### 2) Comprendre les enjeux de la relation de service

- Hiérarchiser les besoins d'un usager.
- Prendre conscience de l'impact de la satisfaction de l'utilisateur sur la relation.
- Mesurer la fidélisation.

*Exercice : Exercice d'empathie vis-à-vis de l'utilisateur, structuration de ses attentes et recherche de solutions adaptées.*

### 3) Réussir la prise de contact

- Comprendre l'impact du non-verbal sur la première impression de l'utilisateur.
- Structurer sa démarche.
- Dérouler une introduction construite.
- Prendre le leadership lors de l'échange.

*Jeu de rôle : Mise en situation filmée, analysée en groupe et débriefée.*

## PARTICIPANTS

Tout agent ou manager du service public souhaitant améliorer ses relations aux usagers.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Apprendre à connaître son usager

- Prendre conscience du fonctionnement des filtres.
- Maîtriser l'art du questionnement de découverte.
- Développer son écoute active.
- Repérer les motivations rationnelles et irrationnelles de l'usager.

*Exercice : Exercices de questionnement et d'écoute active.*

#### 5) Savoir convaincre

- Respecter les étapes indispensables pour convaincre.
- Transformer les avantages de son offre en bénéfices sur-mesure.
- Éviter les mots et les comportements inadaptés.
- Souligner son discours par une attitude congruente.

*Mise en situation : Travail de construction et d'argumentation. Mise en situation filmée, analysée en groupe et débriefée.*

#### 6) Rassurer l'usager et conclure

- Gérer son comportement lors d'une situation de tension ou conflictuelle.
- Différencier les types de résistance de l'usager.
- Traiter les objections exprimées ou non exprimées.
- Savoir quand et comment amener la conclusion.

*Mise en situation : Exercice de traitement des objections. Mise en situation filmée, analysée en groupe et débriefée.*

## LES DATES

---

Nous contacter