



L'ACCUEIL CLIENT

Faites une bonne première impression à vos clients !

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les techniques et les attitudes favorisant un accueil souriant et sympathique en face à face et au téléphone

Optimaliser la communication

Gérer les plaintes et l'agressivité de manière professionnelle

Maîtriser le stress

Faire la différence dans un contexte de concurrence accrue

PROGRAMME DE LA FORMATION



PROGRAMME	DESCRIPTION
La communication et l'assertivité	<ul style="list-style-type: none">✓ Le schéma de la communication✓ L'assertivité, c'est quoi?✓ Mon auto-diagnostic d'assertivité✓ Les indispensables en communication✓ Accueil en face à face et téléphonique, quelles différences ?
La communication non verbale	<ul style="list-style-type: none">✓ La posture✓ Le sourire✓ La notion de la bonne distance✓ Le regard✓ Les expressions faciales✓ La voix
Quelques outils de communication assertive	<ul style="list-style-type: none">✓ Identifier le besoin et traiter les demandes : l'importance de l'écoute active et de la reformulation✓ Prendre un message – faire patienter✓ Gérer les plaintes et l'agressivité : méthode CLEAR, DESC
Favoriser l'échange, la communication avec mon client	<ul style="list-style-type: none">✓ Communiquer à l'aide des outils de la PNL✓ La méthode COM'COLORS pour mieux comprendre l'autre et s'y adapter✓ S'adapter aux comportements déstabilisants, comment faire?

INFORMATIONS PRATIQUES



MODULE DE 7 HEURES – QUATRE FORMULES POSSIBLES :

SÉANCE COLLECTIVE
DANS NOS LOCAUX

Maximum 10 participants
– lunch compris

650€

SÉANCE COLLECTIVE EN
DISTANCIEL

Maximum 10 participants

480€

PRIX PAR PERSONNE
(MIN 4 PERSONNES)

95€

FORMULE SUR MESURE
EN EXTÉRIEUR OU DANS
VOS LOCAUX

DEVIS SUR
DEMANDE