



Objectifs

- ✓ Apprendre à se connaître
- ✓ Répondre aux demandes des clients
- ✓ Savoir communiquer
- ✓ Résoudre les conflits

Modalités Pédagogiques

- ✓ Cas pratiques issus de l'environnement professionnel
- ✓ Travail sur une base documentaire
- ✓ Plan d'action individuel
- ✓ Pratique sous forme de jeux de rôle
- ✓ Enregistrement vidéo
- ✓ Remise des enregistrements aux participants sur demande (apporter une clé USB)

Pré-Requis : aucun
De 1 à 10 pers.
Durée : 2 Jours
Date : Nous consulter
Lieu : A définir

www.acioformation.com

Programme de la formation :

Apprendre à se connaître pour anticiper ses réactions :

- ☞ Identifier et gérer ses émotions,
- ☞ Les freins et les peurs dans la relation client
- ☞ Se positionner en Adulte dans une relation client
- ☞ Dépasser ses peurs et changer ses habitudes

Mieux répondre aux exigences des clients :

- ☞ Identifier les différents types de client
- ☞ Les attentes du client, ses pensées positives ou négatives
- ☞ Canaliser les réactions du client
- ☞ Rassurer et engager
- ☞ Créer un climat de confiance

Apprendre à communiquer son professionnalisme :

- ☞ Optimiser sa façon de communiquer
- ☞ Être davantage positif et flexible
- ☞ Apprendre à dire non
- ☞ Soigner son image et celle de l'Entreprise

Devancer les sources d'insatisfaction :

- ☞ Évaluer les besoins, conseiller
- ☞ Détecter des opportunités
- ☞ Désamorcer une situation conflictuelle
- ☞ Mettre en place un plan d'action

Une attestation de fin de formation sera remise à l'issue de la formation suite à l'évaluation des acquis aux participants ayant suivi l'intégralité du programme.