



COMMUNICATION PROFESSIONNELLE : MIEUX COMMUNIQUER AVEC SON CLIENT

OBJECTIFS

Acquérir les principes fondamentaux indispensables à l'établissement d'une bonne relation client en maîtrisant son mode de communication et d'expression.

Etre capable de donner une image positive de son entreprise.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Les comportements et attitudes de base à adopter en situation de relation avec la clientèle : savoir se présenter, présenter l'entreprise et son personnel, les mots qui suscitent la confiance, les comportements à bannir
- Identifier les exigences et attentes principales du client, comment les respecter
- Techniques de personnalisation de sa relation avec le client : l'écoute active, la reformulation
- Bâtir un argumentaire, prendre la parole, répondre aux objections sans agressivité
- Savoir donner satisfaction tout en tenant compte des impératifs d'ordre techniques et économique
- Être à l'écoute du client, prévenir et gérer une situation conflictuelle
- Remonter l'information recueillie sur le terrain auprès des services compétents de l'entreprise

Nos conseillers sont à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner vers le meilleur dispositif.

PERSONNALISATION

L'ensemble des modalités de nos programmes de formation (catalogue) peuvent être adaptées pour correspondre au mieux aux profils des stagiaires et à leurs objectifs individualisés.

Le centre de formation est aussi en capacité de créer des programmes de formation sur-mesure pour répondre à vos besoins spécifiques. Les tarifs peuvent varier en fonction du nombre d'inscrits.

ZI Les Bouvets
6 chemin des Mèches
94015 Créteil Cedex

01 41 78 52 60
www.gestes-formation.fr

DUREE

2 jours (14h)

COÛT

560 € HT par stagiaire

DATES ET FINANCEMENT

Nous consulter

LIEU

GESTES Formation
6 chemin des mèches
94000 CRETEIL

PUBLIC CONCERNÉ

Salariés en contact avec les clients de l'entreprise

PRÉ REQUIS

Savoir lire, comprendre et écrire le français.

VALIDATION

Attestation de formation mentionnant l'évaluation des acquis de l'apprenant à la fin du stage à la fin du stage



COMMUNICATION PROFESSIONNELLE : MIEUX COMMUNIQUER AVEC SON CLIENT

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis de l'apprenant tout au long de la formation sur la base d'observations et de questionnements par le formateur.

Le niveau de maîtrise des compétences à acquérir est apprécié selon une échelle de référence comportant trois échelons (acquis, en cours d'acquisition et non acquis).

DÉROULÉ DE LA FORMATION

Le formateur échange avec les stagiaires sur leurs expériences en entreprise et adapte alors le contenu théorique et pratique. Il alterne les apports théoriques avec des exemples concrets, des exercices d'application et des échanges interactifs.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques en salle, échanges interactifs et exercices d'application. Mise en service et exercices de maniabilité en sécurité.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Techniques

Nombreuses salles de cours.

Supports pédagogiques remis tout au long de la formation (ex : diaporama Powerpoint...)

- Encadrement

Yves CADRÉ, consultant dans les TPE, PME et ETI, expert de la communication interpersonnelle
Équipe administrative en charge de l'accueil et du bon déroulement du stage.