

RELATION CLIENT, ADAPTER SA POSTURE

Objectif de la formation :

Entretenir de bonnes relations avec le client et les usagers

Public : Toute personne en relation avec le client

Lieu : A déterminer

Pré-requis : Aucun

Durée : 1 jour soit 7h00

Accessibilité des publics en situation d'handicap :

Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques :

Exposés, Etudes de cas, Mises en situation, Evaluation, Support stagiaire

Formateurs :

Importante connaissance théorique et compétence pratique dans le domaine du commercial, Sens de la pédagogie

Contenu de la formation :

Analyser le comportement du client

- Identifier mes aptitudes et développer mes compétences relationnelles
- Savoir déchiffrer le comportement du client
- Valoriser mon image et celle de mon entreprise

Communiquer en face à face

- Le climat de confiance
- L'écoute active
- Les qualités requises : sourire, amabilité, efficacité
- La présentation : tenue, hygiène, langage

Limiter les nuisances

- Le respect des règles : horaires, consignes, confidentialité

Evaluation :

Mesurer le degré de satisfaction et l'intérêt des participants et leur capacité à mettre en place le savoir et le savoir-faire acquis via un QCM, QUIZZ, une évaluation en début et en fin de formation. Une attestation nominative est fournie à la fin du stage.