



CO 29 - ÊTRE À L'AISE FACE AUX CLIENTS

2 jours

PUBLIC

Toute personne confrontée au public : personnel d'accueil, de vente, en relation téléphonique, ...

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Aller naturellement à la rencontre du client
- Entrer facilement en contact avec un client
- Maintenir tranquillement la relation client pendant toute la durée de l'entretien
- Savoir faire face aux situations difficiles

PROGRAMME

Jour 1

Être au clair avec ma représentation du client

Connaître les besoins et attentes du client

Connaître les principes élémentaires de la communication : la boucle de communication, la notion de feed-back, le verbal, non-verbal et para-verbal, l'écoute

Mieux me connaître en situation de communication pour adapter ma communication.

Identifier mes attitudes dominantes en situation de communication et évaluer leurs incidences

Développer mon assertivité

Assurer un accueil de qualité :

- réussir le 1er contact (posture, gestes, voix, ..)
- entrer dans la sphère du client tout en gardant la bonne distance
- ouvrir le dialogue avec efficacité

Jour 2

Savoir conduire un entretien : questionner, écouter et reformuler

Utiliser le SONCAS

Identifier ses injonctions personnelles pour mieux gérer certaines situations de stress

Maîtriser ses émotions

S'appuyer sur les techniques de communication pour gérer l'objection

S'appuyer sur les techniques de communication pour traiter les réclamations et éviter le conflit

Rédiger mon plan individuel d'actions

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports
- Tests
- Mises en situation filmées
- PNL et Coaching
- MétaPlan®
- Support feed-back pour les simulations

Apports théoriques (1/3) et training (2/3)

SUGGESTION ET CONSEIL

Cette formation est plébiscitée par tous les salariés confrontés au quotidien à des clients sans avoir été formés, ni accompagnés préalablement. Elle permet à chaque participant de trouver ses repères pour s'inscrire dans une relation davantage naturelle avec ses clients, et donc, moins génératrice de stress.

CONTACT

01 34 61 21 15 - contact@pluriconseils.fr