

Donnez une dimension commerciale à votre accueil

Code produit : ACC_COM/ Version : v1

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier et mettre en pratique les fondamentaux de la communication
- Cultiver une attitude de service visant à la satisfaction et à la fidélisation du client
- Développer ses compétences dans la relation commerciale
- Désamorcer les situations difficiles grâce à une communication assertive
- Savoir gérer son stress dans les situations délicates.

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Toute personne ayant des contacts avec du public, des clients.

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Apports théoriques et pratiques, exercices pratiques jeux de rôles...

Validation des acquis : QCM, tour de table, observation

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine

PROGRAMME

- **Accueil : contexte et environnement**
 - Les atouts d'un accueil agréable et efficace
 - Maîtriser son environnement (fiche de poste, organigramme, lieu, environnement, contexte)
- **Accueil : communication verbale et non-verbale**
 - Les fondamentaux de la communication verbale
 - Outils : écoute active, langage, reformulation, silence
 - Les fondamentaux de la communication non-verbale
 - Outils : posture, gestuelle, proxémie, paralangage
- **Accueil : un acte commercial**
 - Les règles de la relation gagnant-gagnant
 - Spécifier son argumentation
 - Développer son objectivité (le FOS à votre secours)
 - Orienter la prise de décision
 - Traiter les objections
 - La méthode SONCAS
 - Les différents types de client et leurs comportements
- **Accueil : un poste exposé**
 - Pratiquer l'assertivité
 - Gérer son stress et maîtriser ses émotions
 - Trouver les ressources pour gérer les situations de tension avec l'interlocuteur

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.