

DURÉE : 2 jours - 14h

DATES : Consulter notre calendrier

TARIF : 420€ TTC

OBJECTIFS

- Maîtriser les fondamentaux de la relation client.
- Acquérir les bases de la communication positive.
- Comprendre la notion de situations difficiles et savoir prendre du recul.
- Acquérir les réflexes et outils d'aide à la gestion des situations difficiles et du stress.
- Gérer les conflits.
- Traiter efficacement les objections.

PUBLIC

- > Chef d'entreprise, salarié, conjoint collaborateur.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- > La formation alterne des périodes explicatives (théorie), des exercices individuels, des jeux de rôle.
- > Support de formation remis à chaque participant à la fin de la formation.
- > Formation accessible en présentiel.

PRÉ-REQUIS

- > Aucun.

ÉVALUATION

- > Jeux de rôle, questionnaire d'évaluation remis aux stagiaires en fin de formation, attestation de formation remise aux stagiaires.

ACCESSIBILITÉ

- > Conditions d'accès au public en situation de handicap, contactez le référent handicap au 05 61 10 47 40.

DÉLAI D'ACCÈS

- > Jusqu'à la veille de la formation.

PROGRAMME

Les bases d'une communication efficiente :

- > Différencier les faits / opinions / sentiments.
- > Le langage verbal / non-verbal.
- > Les émotions.
- > Le schéma de la communication.

Identifier que l'accueil est une attitude volontaire d'ouverture :

- > Des faits et non des opinions ou sentiments.
- > L'écoute positive.
- > Comprendre le point de vue de l'autre.
- > Travailler son assertivité.
- > Bannir les modes d'expression non-communicants.

Les étapes d'un accueil réussi :

- > Se présenter.
- > Comprendre l'information.
- > Attendre avant de donner une solution.
- > Donner notre information.
- > Répondre aux objections ou questions.
- > Conclure l'entretien.
- > Transmettre le message.

Les techniques :

- > La voix.
- > Le sourire.
- > Le disque rayé.
- > Les mots et expressions.
- > Parler au présent.
- > Le questionnement.

La gestion des clients difficiles :

- > Travail sur les profils clients.
- > Comment les gérer.

INFORMATIONS ET INSCRIPTION :

Possibilité de prise en charge partielle ou totale en fonction de votre statut.

Nos conseillers sont à votre disposition au 05 61 10 47 40
ou par courriel : formation@cm-toulouse.fr

Je m'inscris

CMA 31
18 bis bd Lascrosses 31000 TOULOUSE

IFCMA
55 bd de l'Embouchure 31200 TOULOUSE

