

**DURÉE** : 1 jour - 7h

**DATES** : Consulter notre calendrier

**TARIF** : 210€ TTC

## OBJECTIFS

- Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique avec le client.

## PUBLIC

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

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- > Diaporama.
- > Alternance d'apports théoriques et de mise en situation par des travaux pratiques.
- > Formation accessible en présentiel.

## PRÉ-REQUIS

- > Aucun.

## ÉVALUATION

- > Questionnaire d'évaluation, attestation de suivi de formation et d'évaluation des acquis à l'issue de la formation.

## ACCESSIBILITÉ

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

## DÉLAI D'ACCÈS

- > Jusqu'à la veille de la formation.

## PROGRAMME

### Les méthodes de communication :

- > Le processus de communication (émetteur, récepteur, feed-back, code, message ...).
- > La communication verbale : voix, intonation, rythme, débit.
- > La communication non verbale ou le langage corporel : attitudes, postures, mimiques, sourire.
- > Freins et difficultés (préjugés, a priori, interprétation, filtrage...).
- > La perception de l'autre : « l'image donnée et l'image perçue ».

### L'accueil du client :

- > Principes :
  - Identifier les enjeux de l'accueil.
  - Accueil et image de marque.
  - Les critères d'un accueil de qualité.
- Le client aujourd'hui : ses besoins, ses attentes, ses motivations.
- > Améliorer l'accueil client :
  - Coordonner sa communication verbale et non verbale.
  - Mettre en confiance le client.
  - Les techniques de communication favorisant un climat favorable au dialogue : écoute, questionnement, reformulation, empathie, personnalisation.
- > Les ressorts de la satisfaction client et de la fidélisation.

### 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](mailto:formation@cm-toulouse.fr)

**Je m'inscris**

IFCMA  
55 bd de l'Embouchure 31200 TOULOUSE  
CMA 31  
18 bis bd Lascrosses 31000 TOULOUSE

