



## TARIF :

- Intra-entreprise : 1600 € HT
- Inter-entreprises : *nous consulter*

## ACCESSIBILITE PMR :

- Nos locaux sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite. Un référent pédagogique (Valérie LESCIEUX) est à votre disposition pour tous aménagements pédagogiques et matériels liés à votre formation

## OBJECTIFS VISES :

- Avoir une boîte à outils en communication verbale et non verbale
- Assurer un accueil et un service optimal

## MODALITE D'EVALUATION :

- Quizz

## METHODE PEDAGOGIQUE UTILISEE :

- Paperboard (numérique)
- Ordinateur
- Vidéo
- Echanges de pratiques

## COMPETENCES :

- Améliorer la performance de l'équipe,
- Argumenter
- Connaître les bases d'une bonne relation client
- Ecouter
- Gérer le stress
- Répondre aux objections
- Savoir conclure

## DUREE :

- 7 heures

## REFERENT PEDAGOGIQUE :

- Sylvain Caron

## PROGRAMME

### 1. Introduction

- L'image de l'entreprise et des collaborateurs
- Les valeurs de l'entreprise

### 2. "Nous sommes tous des clients"

- Comment le client nous perçoit, quelle image je renvoie
- La première impression

### 3. L'importance d'une communication maîtrisée

- Les différents moyens de communication, leurs impacts
- La maîtrise du langage verbal
- La maîtrise du langage non verbal et le paralangage

### 4. Quel est l'impact du message donné aux clients :

- Les différents types de signaux non verbaux
- Les éléments extérieurs décryptés pour mieux les comprendre

### 5. Le triangle de la satisfaction

- Les trois éléments clefs d'une relation « gagnant/gagnant »
- L'importance de chaque élément (jeux de rôles)

### 6. Mise en pratique-échange

### 7. Notre sensibilité aux autres

- Comment avoir des « à priori positif » ?

