



ETRE A L'AISE DANS SA RENCONTRE CLIENT - AC4

Objectifs de la formation

Parvenir à établir un climat de confiance avec son client

Objectifs pédagogiques

Savoir développer une attitude et un comportement facilitant les échanges avec diverses personnalités

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques.

Face à face pédagogique interactif établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

14 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

La rencontre client :

- Comprendre son client
- Etre empathique par l'assertivité
- S'engager activement dans le service du client
- Influencer avec intégrité les clients
- Ancrer la préférence du client

La communication non-verbale :

- La signification des gestes
- Décryptage visage
- Décryptage corps

La communication verbale :

- Vendre par l'analyse transactionnelle
- Les expressions positives
- La découverte du besoin de son client

Les 5 outils du face à face :

- Choisir le bon support
- Sélectionner les informations
- Savoir argumenter
- Ne pas se laisser intimider
- Convaincre au bon moment

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 1 / 12U6

La Porte de France - 25 rue de Lausanne
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093
SIRET 41303309300043 | APE 8559A