

FORMATION DONNEZ UNE DIMENSION COMMERCIALE À VOTRE ACCUEIL ACC_COM

Public Visé

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

Durée

14.00 Heures en présentiel en présentiel
2 Jours

Pré Requis

Aucun.

Parcours pédagogique

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

Objectifs pédagogiques

- 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

ASFO GRAND SUD - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 76310897031

Version : ACCCOM-20240223

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n°gratuit)
contact@groupelfc.com
www.asfo grandsud.com



SIRET : 83420427300017
Code APE : 8559A
Organisme de formation enregistré sous le
n°76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitane.
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques , jeux de rôles...
- Support de cours formation et livret de validation de la formation

Qualification Intervenant(e)(s)

Formateur spécialisé dans le domaine

Méthodes et modalités d'évaluation

QCM, tour de table, observation

Modalités d'Accessibilité

Accès PMR