



TRAINING 4 SUCCESS

BAS LES MASQUES

(MOD_2019037)

VS 01/01/2021

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 » ?



Référent handicap :
Valérie LESCIEUX –
06.79.77.37.45

Training 4 Success
660 bis Route d'Amiens – Bat 1 – CS54007
80040 AMIENS Cedex
contact@t4s.fr
03 61 19 97 34

