

Objectifs pédagogiques

- 1 Communiquer avec assertivité
- 2 Entretenir des relations positives avec des clients exigeants
- 3 Faire face aux situations tendues et désamorcer un conflit

Programme de la formation

Séquence 01

Développer la relation client

- Analyser la situation
- Se connaître
- S'adapter à son interlocuteur

Séquence 02

Entretenir des relations positives

- S'appuyer sur les techniques d'entretien (Écoute active, reformulation, questionnement)
- Tenir une juste posture vis-à-vis de son client

Séquence 03

Communiquer avec assertivité

- Exprimer une demande
- Répondre aux objections
- Faire face à une situation tendue et désamorcer un conflit

Prérequis

- + Avoir complété le questionnaire amont.
>> Site Link's / Espace membre
- + Avoir pris connaissance du programme.

Modalités

Diaporama et Cas pratiques
Remise de support
Conseils & partages.

Evaluation(s)

+ Pédagogie

Questionnaire/Quiz de validation d'atteinte des objectifs. **Utilisation de cas concrets, de mises en situation réelles.**

+ Satisfaction

Evaluation de satisfaction à chaud et à froid.

Conditions d'accès

Vous êtes en situation de handicap (mobilité, cognitif ou autre), vous souhaitez une adaptation des méthodes pédagogiques ?
Contactez-nous :
→ **01 60 60 21 86**

Participants

8 participants par session.

Tarif

1650 € HT / session + 50€ HT par participant(e)
supplémentaire dans la limite de 12 participant(e)s.



9h00 > 12h30
0,5 jour (3,5 heures)



Formation
en présentiel