



# Programme de formation

## Communication pour l'accueil commercial

Cette formation permet d'identifier les difficultés liées à la communication et de s'enrichir d'outils afin d'adapter sa communication à ses clients.

### Le but de la formation

**Développer les moyens nécessaires pour communiquer plus efficacement et ainsi créer des relations positives avec la clientèle.**

### Les objectifs de la formation

1. Comprendre les fondamentaux de la communication
2. Etablir une relation positive avec le client
3. S'exprimer avec assurance lors de la gestion des appels
4. Considérer la réclamation comme une opportunité
5. S'exprimer avec assertivité
6. Utiliser des stratégies de persuasion

### Les contenus de la formation

#### Considérer Comprendre les fondamentaux de la communication

- Pourquoi bien communiquer ?
- En quoi est-ce complexe ?
- Que nous apprennent les bases de la communication ?

#### Etablir une relation positive avec le client

- Quelles sont les attentes du client ?
- Quelles sont les aptitudes essentielles pour établir une relation positive avec le client ?
- Comment mettre en pratique l'écoute active ?

#### S'exprimer avec assurance lors de la gestion des réclamations

- Qu'est-ce que l'assertivité ?



**P.1**

- Comment s'exprimer avec assertivité ?
- Comment utiliser le langage non verbal pour optimiser la communication ?
- Comment avoir un bon relationnel ?

### Considérer la réclamation comme une opportunité

- Sur quoi portent les réclamations des clients ?
- Qu'est-ce que nous apprennent les études sur les plaintes ?
- Quels sont les effets des réclamations satisfaites ?
- Comment encourager les clients mécontents à s'exprimer ?

### S'exprimer avec assertivité

- Pourquoi opter pour une attitude assertive ?
- Comment avoir une attitude assertive ?
- Comment s'exprimer avec assertivité lors des situations conflictuelles ?

### Utiliser des stratégies de persuasion

- Comment persuader sans avoir à convaincre ?
- Comment avoir une démarche persuasive ?
- Comment faciliter la prise de décision ?

## Nos principes d'action

Une approche pédagogique hautement interactive basée sur la méthode interrogative qui permet de susciter l'implication et la réflexion des apprenants en les faisant participer aussi souvent que possible. Une variété d'exercices et d'exemples, conçus pour que les participants puissent se familiariser avec les compétences visées à chaque étape, ainsi que des moments de partage d'expérience et de réflexion sur les sujets abordés.

## Évaluation

- Evaluation formative, en cours de formation par le biais des mises en situation.
- Un QCM final pour évaluer les participants et optimiser l'efficacité de la formation en amenant chacun à s'interroger sur les points clés.
- Evaluation à froid : à 3 mois.
- Attestation de stage
- Certificats de réalisation
- Feuille de présence

## Le + de la formation

Un support pédagogique est remis à chaque stagiaire.



P.2

## Le public concerné

- Toute personne ayant des relations commerciales avec la clientèle (interne ou externe)
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous **consulter**

## PRE-REQUIS :

- Aucun

## Le lieu

- Dans vos locaux

## La durée et les horaires

- Durée: 1 jour, soit 7 heures

## Le formateur

Eric Bouchet, Formateur GM ! Conseil Formation

- Communication verbale et non verbale, assertivité - Gestion des conflits
- Management : Techniques de vente et communication professionnelle



P.3