Développer ses talents pour optimiser la relation client – PCC26

Code produit : PCC26
Niveau : Initiation
Modalité : Presentiel
Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT
Eligible DDA : oui
Public :

Dirigeants, managers et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Comprendre les enjeux de l'attitude du collaborateur dans la relation client
- Adopter les bonnes pratiques en situation professionnelle et commerciale

Programme de la formation

1. Une entrée en relation maîtrisée
    - 20 secondes suffisent pour une première impression
    - Sa tenue, sa posture et son intention : les 3 cartes maîtresses
    - Exercice : interpréter des attitudes professionnelles et non professionnelles / adapter tenue de corps, regards, sourires, mimiques, silences, voix selon les

besoins

2. Le corps, votre atout numéro 1 !
    - Attitude professionnelle à tous les instants de la relation
    - Gestes parasites et gestes qui aident à la communication
    - Un positif affiché en toutes circonstances
    - Exercices : conserver une attitude professionnelle même en situation difficile / techniques pour apprendre à gérer l'émotionnel
3. Un discours optimisé et gagnant
    - Développer l'écoute active pour répondre aux besoins clients
    - Pourquoi et comment (re)formuler les propos avec positivisme ?
    - Garder la maîtrise dans la relation pour atteindre ses objectifs
    - Exercices : expérimenter la maîtrise de soi / s'exprimer en mots choisis / décliner les techniques en situation

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation de cas pratiques professionnels

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.