ACCUEILLIR, DEVELOPPER ET ENTRETENIR LA RELATION CLIENT

DISTRICOM formation
Validez votre expérience, développons vos compétences !

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la séance, les apprenants seront capables de:

- Expliquer les enjeux de la communication
- Identifier une stratégie de communication en fonction du projet et des objectifs commerciaux
- Établir l'identité visuelle de l'entreprise et son message
- Établir une stratégie de communication omnicanale

Programme

- Comprendre les enjeux d'une relation de qualité
- Repérer les attentes de vos interlocuteurs
- Aborder sans stress la communication
- Donner une image chaleureuse
- Utiliser les techniques d'écoute
- Pratiquer la reformulation
- Surmonter la passivité
- Contenir l'agressivité
- Faire face aux exigences
- Positiver et fidéliser le client

Méthodes pédagogiques

Le principe de la formation est de permettre au participant d'être l'acteur central de sa formation, d'auto évaluer ses besoins, ses forces et ses axes d'amélioration.

Approche pédagogique ludique sollicitant la participation et l'engagement actif des participants dans un climat de confiance et d'échanges de situations vécues.

Méthode d' évaluation:

Mises en situations professionnelles contextualisées - QCM

Moyens pédagogiques:

digital et Blended Learning - Powerpoint - plateforme collaborative Districom formation - visioconférence - tableau blanc interactif partagé

Public :

Toute personne en face à face avec le client

Durée : 14 heures