

PROGRAMME DE LA FORMATION-ACTION **« RELATION CLIENTS »**

OBJECTIFS GENERAUX :

- Aider les professionnels à maîtriser la dimension commerciale de leur métier ;
- Renforcer et harmoniser les pratiques commerciales ;

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Permettre aux participants :

- de connaître les attentes des clients et de l'entreprise ;
- de mettre en œuvre leur rôle commercial ;
- d'accueillir les clients ;
- d'adapter leur communication en tenant compte de leur rôle et des difficultés rencontrées par la clientèle ;
- de transmettre des messages clairs à la clientèle lors de leurs prises de parole en public ;
- de prendre en compte la diversité de la clientèle ;
- de limiter les risques de conflit ;
- de mieux gérer les conflits.

Eléments de contenus Jours 1 et 2 :

- Le rôle commercial ;
- Observation sur le terrain ;
- Analyse des mécanismes psychologiques observés ;
- L'accueil, la communication ;
- Les demandes de renseignements ;
- La gestion des incivilités, agressions verbales, conflits ;
- Mises en situation et Etudes de cas ;
- Axes d'améliorations ;
- Evaluation de la formation.

Durée : 14 heures (soit deux jours)

Prérequis :

Exercer son activité professionnelle en rapport avec la clientèle.

Méthode pédagogique :

A partir des expériences des participants, formation permettant de théoriser et de réajuster les pratiques si besoin. Relecture et analyse des cas apportés par les participants ou par l'intervenant. Des axes d'améliorations seront identifiés par les participants en fin de formation.

Des mises en situation et des études de cas tout au long de l'action. Les exercices pourront être réalisés en individuel, binôme, sous-groupe et en groupe.

Evaluations :

Une évaluation des connaissances est proposée au démarrage et en fin d'action pour suivre l'acquisition des connaissances au cours de cette formation. Une évaluation formalisée permettra de mesurer la satisfaction des participants. Une attestation de présence nominative sera remise individuellement conformément à la législation en vigueur.

Accueil des personnes en situation de handicap :

Nous vous remercions par avance de nous informer de votre situation en amont de l'action afin que nous puissions organiser votre accueil dans les meilleures conditions.

Tarifs :

Formation organisée au sein de votre entreprise : 1 100,00 € H.T (1 320, 00 € T.T.C.)

Formation interentreprises : 600, 00 € H.T. (720,00 € T.T.C) / Participant

Inscriptions :

Si vous êtes intéressé(e), vous pouvez inscrire directement en nous contactant à l'adresse mail : **dch.formation@gmail.com**

Délais d'accès

Inscription possible jusqu'à J-7 avant la date de démarrage de la formation (dans la limite des places disponibles).

Contact

Naïma HOËRNER – Formatrice Consultante – dch.formation@gmail.com ou au 06.43.44.32.86