

BIEN COMMUNIQUER DANS LA RELATION CLIENT

OBJECTIF

Fidéliser une clientèle par :

- Une réactivité efficace
- Une attitude d'ouverture
- Une écoute active
- Une communication positive

CONTENU

- Vaincre les réticences à aller au contact de l'autre : travail sur l'espace, le regard et la rencontre
- Découvrir le fonctionnement de l'autre : écoute, synchronisation, travail sur la perception des émotions
- Satisfaire les besoins du client : information, guidage, accompagnement, réaction
- Donner de la couleur à sa communication : expressivité, comportement non verbal, travail sur la voix et l'intention
- Gérer les situations de stress et de conflit : contrôle de soi, assertivité

MÉTHODE

Technique d'improvisation théâtrale permettant, dans le cadre de la relation client :

- De vivre « en direct » les expériences de contact
- D'appréhender les difficultés par le ressenti
- De trouver les comportements adéquats en les partageant en équipe
- De découvrir et utiliser sa créativité pour asseoir la confiance en soi.

Apports théoriques :

- Clés de la communication interpersonnelle
- Communication non violente
- Gestion des conflits

PUBLIC

Tout salarié en relation avec la clientèle.

DURÉE

2 journées de 7 heures, consécutives ou non, en inter ou en intra.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 10 personnes

LIEU

Au sein de votre entreprise ou de notre Cabinet, ABC Compétences.

TARIF

Devis sur mesure suite à l'entretien de recueil et d'analyse des besoins.

Chef de projet

01 42 62 46 90

> 7 place du Dôme - 92056 LA DEFENSE
> 32 boulevard du Temple - 75011 PARIS

Mail : contact@abccompétences.fr
Site : www.abccompétences.fr