



PROGRAMME

Matin

Instaurer la confiance:

- Identifier les enjeux des contacts avec le client.
- Réussir la rencontre interpersonnelle.
- Établir une communication proche du client.
- Rétablir l'équilibre dans des situations sensibles.

Après-midi

Susciter l'écoute:

- Définir les conditions favorables à l'expression du client lors de la prise de contact.
- Maîtriser le questionnement.
- Gérer les obstacles à la compréhension réciproque.
- Apporter une écoute empathique grâce à des techniques adéquates.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client.
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Développer une qualité de contact qui fait la différence.



PRÉREQUIS

Ce programme est basé sur l'entraînement des participants et ne demande pas de prérequis.



MÉTHODOLOGIE

- Apports théoriques.
- Échanges d'expériences.
- Évaluation des acquis.
- Atelier ludo-pédagogique



LIEUX & DATES

- Sur mesure selon disponibilités.
- En entreprise ou à l'extérieur.
- 7H



PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client



TARIF

INTRA – 1 500€ HT
5 à 8 personnes



FORMATEUR

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.

CONTACT

Information, inscription, devis personnalisé :

Tel : 0977297051

Mobile : 0755536275

maformation@modulage.fr