



EN BREF

PUBLIC CIBLÉ

Equipiers, assistants, conseillers et animateurs de vente et de service.

PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

Maîtriser les bases du socle des connaissances : lire, écrire, parler français, compter.

Etre en relation avec les clients dans son poste

DURÉE DE LA FORMATION

7 heures

NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 personnes minimum

MODE D'ORGANISATION

Sur site client, nous contacter pour une proposition de date sur contact@isteaconseil.fr

HANDICAP

Pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter un mois avant la date souhaitée afin d'étudier la meilleure adaptation des méthodes dans la mesure du possible.

TARIF

Tarif / jour intra entreprise : 1500 euros

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

Formation dispensée par des acteurs professionnels d'expérience

COMMUNIQUER SEREINEMENT

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Aborder les changements professionnels de façon positive par la maîtrise de vos compétences relationnelles vis à vis des clients et de vos collaborateurs. Utiliser vos points forts en compétences relationnelles pour entretenir des relations commerciales et de travail efficaces. Eviter les écueils de la communication sous stress dans vos relations professionnelles et dans vos face à face client.

LE PROGRAMME

1. L'adaptation face au changement dans son poste :
 - La stratégie d'adaptation
2. Les compétences relationnelles comme outils de communication :
 - Identifier ses points forts,
 - Ses axes de travail en termes de compétences professionnelles dans la relation avec ses clients et ses collaborateurs.
3. Les outils et techniques pour améliorer ses compétences à :
 - La relation avec la clientèle,
 - Prendre contact,
 - Ecouter et être écouté,
 - L'Ecoute active,
 - Faire preuve d'empathie.
4. Des arguments pour :
 - Convaincre et amener des solutions,
 - Etre entendu et compris sans rien imposer,
 - Prendre en compte différents points de vue.

MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

1. Formation en présentiel (jeu de rôle, échanges d'expériences, brainstorming...),
2. Paperboard, Présentation Power point, Livret du participant, vidéo, accès aux outils à distance LMS, Portail web stagiaire

APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Evaluation des connaissances : Quiz amont/aval.

VALIDATION

Remise d'une attestation de participation. La mention de réussite sera indiquée à partir de 70% de bonnes réponses au Quiz Final.

ORGANISME DE FORMATION

IstéA Conseil

TITRE QUALITÉ FORMATEUR

Les formateurs intervenant sur ce thème possèdent une expérience et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.