



Valoriser l'image de l'entreprise ou l'esprit de service

Objectifs : Par une attitude professionnelle irréprochable, valoriser l'image de l'entreprise à travers un accueil performant et une parfaite maîtrise de soi.	Personnes concernées Assistantes, tout personnel chargé de relations avec la clientèle Pré requis : aucun
PROGRAMME	
Jour 1 + 2	
<ul style="list-style-type: none"> L'attitude professionnelle <ul style="list-style-type: none"> ❖ Travail sur l'image de marque et la notion de service ❖ Le sourire, le vocabulaire, le ton, le débit ❖ Le langage positif, ❖ La confidentialité, la diplomatie Spécificités d'un accueil performant <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier l'interlocuteur, sa demande ❖ En fonction du contexte professionnel des stagiaires : mise en pratique pour un travail axé sur : accueil clientèle, prospection, relances, vente ou entretiens face à face etc... Règles de communication orale <ul style="list-style-type: none"> ❖ Typologie des interlocuteurs ❖ Prise de recul pour savoir ce qui se passe en situation de communication ❖ Le non-verbal ❖ Le comportement et les attitudes Maîtrise de l'entretien <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le questionnement- La reformulation – La conclusion ❖ Traitement des objections – Bâtir un argumentaire (en fonction des besoins des stagiaires, travail en sous-groupes) 	PEDAGOGIE
Jour 3	
<i>Cette troisième journée, comportera des thèmes axés principalement sur le comportemental et le relationnel dans le travail. Une partie de la journée sera consacrée également à l'étude d'outils et à l'organisation pour optimiser le relationnel à son poste de travail.</i>	
<ul style="list-style-type: none"> Gérer les situations difficiles <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gérer son stress pour rester performant en toutes circonstances ❖ Exercices pratiques et analyse ❖ L'assertivité ou comment transmettre des messages, des consignes, sans agressivité ❖ Se positionner clairement : fermeté et diplomatie ❖ Améliorer la gestion des priorités – Faire face à l'urgence ❖ Transmettre des informations clairement : responsabilisation et autonomie dans le travail ❖ Les clients difficiles (l'agressif, le bavard, le menteur, le timide) ❖ Quelques outils pour mieux s'organiser et optimiser son relationnel 	La Formatrice Experte en techniques de communication relationnelle Expérience terrain en relation clientèle Méthode pédagogique Pédagogie très active avec nombreuses séquences de mises en situations filmées ou enregistrées Une intersession d'une quinzaine de jours permet de mettre en pratique les notions étudiées et de s'approprier les outils sur son poste de travail <u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix. <u>Inter entreprises</u> Tarif par personne
3 jours	
1 550 €	
Réf : SE027	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France

Formation Valoriser l'image de l'entreprise ou l'esprit de service

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98

Toutes les formations Secrétariat de notre organisme de formation sur www.proformalys.com