

## Objectifs

Valoriser l'image de l'entreprise  
Acquérir les réflexes nécessaires à une qualité de service  
Développer des comportements adaptés et des attitudes efficaces

Durée : 3 jours 21 heures

Dates (nous consulter)

## Public





Tous collaborateurs ayant à charge l'accueil

## Méthode pédagogique











Exposé à partir d'un diaporama  
Echanges d'expériences  
Réalisation de cas pratiques  
Jeux de rôles.  
En fin de formation remise d'un certificat de stage

# VALORISER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE








## Attitude professionnelle

-  Connaissance de l'environnement interne
-  Connaissance de l'environnement externe
-  Connaissance du contexte économique
-  Connaissance de l'évolution du contexte










## Accueil performant

-  Connaissances des principes de base de la communication
-  Mieux se connaître pour mieux communiquer
-  Analyse de son propre comportement
-  Véhiculer une image positive la société
-  Connaître l'enjeu de la relation commerciale
-  Faire le diagnostic de la demande des clients
-  Exigences
-  Attentes
-  Besoins
-  Motivations

## Règles de communication orale

-  Typologie des interlocuteurs
-  Non verbal
-  Gestes d'ouverture et de fermeture
-  Gestes trahissant la pensée
-  Comprendre le langage du corps et celui des mains
-  Connaître les signaux de rejet et de mécontentement
-  Comportements et attitudes

## Maîtrise de l'entretien

-  Questionnement – différents types de questions
-  Questions ouvertes – questions fermées
-  Questions semi fermées
-  Questions directes ou indirectes
-  Questionnement approprié en face à face
-  Questionnement approprié au téléphone
-  Reformulation- conclusion
-  Traitement des objections
-  Conception d'un argumentaire