



ACTA PARTNERS

ACCUEIL ET VENTE

Aucune description

Niveau : Avancée

Prix : à partir de 180 000,00 Ar HT

Durée : 2 jours | 48 heures

Place : 10 à 20 personnes

Sessions

Objectifs de cette formation

- Renseigner, conseiller Accueillir, répondre aux attentes de la clientèle et établir une relation personnalisée
- Assurer une écoute « active » Maîtriser la gestion d'une situation conflictuelle

Programmes de cette formation

- - ACCUEIL ET VENTE

1. Les éléments de la communication non verbale
2. Les fonctionnements d'une écoute active
3. Les bases fondamentales de la communication et des comportements humains
4. Le feed-back, les freins

Méthodes

1. Jeux de rôles
2. Exercices de groupes
3. Simulations d'entretiens