



www.afcp-formations.fr

PROGRAMME DE FORMATION

Relationnel clientèle

« Accueil, communication, posture »

Sur une journée

Service Administratif et Commercial

Téléphone : 03 83 49 54 69 Mail : contact@afcp-formations.fr

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur, répondre favorablement aux attentes du client, savoir être par la communication non verbale et être acteur d'une communication positive.

Publics concernés

Toute personne, en activité ou non, ayant un projet dans la filière professionnelle du commerce.

Contenu de la formation

Connaissances théoriques et pratiques avec mise en situation.

Pré requis

Aucun.

Durée de la formation

7 h 00 en présentiel

Effectif

04 personnes minimum

08 personnes maximum

Maintien des connaissances

Pas de recyclage de prévu.

Méthode et moyens pédagogiques

Les méthodes ou techniques d'animation vont être transmises aux apprenants.

De la pratique avec des exercices interactifs, ludiques et participatifs.

Un livret de prise de note sera remis aux apprenants avec des tableaux récapitulatifs.

Salle de cours équipée : ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, un poste d'encaissement, des fiches de mise en situation et une liste de courses.

Moyen d'évaluation

Une évaluation des acquis de la formation sera réalisée au travers d'exercices et de mises en situation.

Une attestation de fin de formation permettant de valider les compétences acquises.

Modalités, délais d'accès et contact

Pour bénéficier de cette formation, vous devez vous inscrire auprès de

contact@afcp-formations.fr

Tel. 03 83 49 54 69

Tarif : sur devis non consulter

Délais d'accès 15 jours à partir de la date de prise de contact.

Modules - Contenu - Durée

Accueil - 5 minutes

- Définition et présentation générale

1 – L'accueil de qualité

- Accueil actif et passif
- La première impression

2 – La communication verbale

- L'écoute active
- Les différents types de questions
- La reformulation

3 – La communication non verbale

- Les différents facteurs de la communication non verbale
- La communication non verbale par l'image professionnelle
- Le gestuel
- L'attitude positive

4 – Mon professionnalisme

- S'exprimer avec professionnalisme
- La réactivité commerciale

5 – MATÉRIEL À FOURNIR PAR VOS SOINS POUR SESSION INTRA :

- Une salle avec prise, tables et chaises pour la partie théorique
- Les stagiaires devront se munir d'un stylo et de feuilles pour prendre des notes
- Une salle d'environ 20 m² pour la pratique

Accessibilité : nous étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés. Il appartient aux clients en INTRA, de s'assurer que les locaux de formation soient accessibles aux personnes en situation de handicap.