

Programme :

Accueil et prise en charge clientèle

Objectifs & Déroulé du séminaire • 1,5 jours

La vocation de ce module de formation est de renforcer les capacités des personnes en charge de la relation client en leur faisant prendre conscience de l'importance de l'esprit de service.

1 ACTEURS DE LA RELATION CLIENTELE

- La connaissance du rôle et de la place du client.
- Les fondamentaux de la relation client.
- La nécessité de déployer une culture client.
- Les challenges pour livrer le meilleur service clientèle.
- Les attitudes commerciales et l'esprit de service.

Durée : 2 jours

2 ACCUEIL PHYSIQUE

- Le cadre d'accueil.
- Le langage d'accueil.
- Réussir l'accueil en face à face.
- Attitudes, langage verbal et non-verbal.
- Fournir la réponse, orienter ou conseiller le client.

Durée : 1/2 journée

3 ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Les fondamentaux du téléphone.
- Le langage téléphonique.
- La structure d'un entretien téléphonique.
- La qualité d'un accueil téléphonique.
- La gestion des appels entrants et sortants.
- Le traitement des réclamations.

Durée : 1/2 journée

Tarif :

Nous contacter



Programme :

Prise de parole en public

Objectifs & Déroulé du séminaire • 2 jours

Les principaux objectifs du séminaire "Prise de parole en public" sont les suivants :

- Connaître et maîtriser ses états intérieurs : trac, envie de parler...
- Améliorer la qualité technique d'une prise de parole : improviser, répondre à une question imprévue ou à une objection, dérouler harmonieusement ses idées, parler sans notes.
- Définir un style personnel : voix, gestes, présence physique.
- Augmenter l'impact produit par le discours en se centrant sur l'effet visé et le contexte: créer le contact avec l'auditoire.

1 EXERCICES DE PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

- Gestuelle, disponibilité physique.
- Voix, rythme, regard.
- Attitude intérieure et physique.
- Articulation, clarté de l'élocution, maîtrise du souffle.

2 LES TECHNIQUES LIEES AU DISCOURS

- Composition et argumentation du discours.
- Réponse aux objections.
- Comment parler sans notes.

3 GESTION DU TRAC ET DE SES EMOTIONS

Tarif :

[Nous contacter](#)



Programme :

Organiser et conduire une réunion

Objectifs & Déroulé du séminaire • 2 jours

Maîtriser les techniques de conduite et d'animation de réunions :

- Préparer efficacement ses réunions.
- Conduire des réunions d'information, d'avancement de projet, de décision, de coordination et de planification, de résolution de problème en maîtrisant les outils et techniques associés.

Développer son leadership et sa capacité d'influence :

- Animer et conduire des débats.
- Faire adhérer au travers de présentations efficaces.
- Gérer des situations de groupes ou des individus difficiles.

1 LES CLES D'UNE BONNE REUNION

- Les indicateurs d'une réunion : symptômes et causes de dysfonctionnement.
- Pourquoi organiser une réunion ?
- Les différents types de réunion: information, coordination, avancement, résolution de problème, décision, etc.
- Sélectionner les bonnes personnes et distribuer les rôles (organisateur, animateur, secrétaire, intervenant, participant...).
- Le rôle de l'animateur.

2 LES DIFFERENTS TYPES DE REUNIONS

- La réunion d'information.
- La réunion de décision.
- La réunion de résolution de problèmes.
- La réunion de planification.

3 LA GESTION DES INDIVIDUS

- Les formes de communication en réunion.
- La gestion des perturbations.

Tarif :

Nous contacter

