



Formation Ressources Humaines - Accueil et communication clientèle à Genève, Lausanne, Nyon, Gland, Monthey, Fribourg, Bienne, Montreux, Vevey, Neuchâtel, Sion, La Chaux-de-Fonds, Aigle, Sierre, Yverdon, Bulle, Delémont et partout en Suisse Romande et France voisine.

ID : 747

But : Apprendre des techniques éprouvées pour mieux communiquer et pour servir efficacement ses clients.

Public : Employé(e)s en relation avec la clientèle.

Prérequis : Expérience pratique minimale de la relation client et ens basique de la communication et sensibilité à l'importance d'une bonne communication.

Objectifs :

- Introduction
- Soigner sa première approche
- Maîtriser la communication verbale, non verbale et émotionnelle
- Apprendre l'art de l'écoute active et empathique
- Découvrir les besoins réels et contraintes du client pour le servir
- Maîtriser la technique du questionnement
- Savoir présenter et argumenter une solution
- Gérer vos émotions
- Gérer les conflits en adoptant une communication non violente
- Faire face à l'agressivité
- Se dépolluer ou gérer son stress avant, pendant et après
- Savoir s'exprimer de façon assertive (calme, fermeté et respect)
- Tenir ferme dans votre position
- Prendre congé en laissant une bonne impression
- Conclusion

Méthode pédagogique : Formation participative: toutes les personnes présentes sont sollicitées. De nombreuses mises en situation: les apprentissages se font par le biais d'exercices, de jeux ludiques et pédagogiques. 50% théorie, 50% pratique.

Durée suggérée pour la formation en présentiel (jours) : 2

Durée suggérée pour la formation en distanciel (jours) : 2.4

Prix par jour en présentiel : 850 CHF

Prix par jour en distanciel : 408 CHF

Prix par jour en distanciel pour étudiants : nous [contacter](#) (uniquement si carte étudiant!)

Prix par jour en distanciel (avec enregistrement) : 4250 CHF

Les prix sont par jour et par participant sans support de cours, sans évaluation, sans certification, sans examen (test), sans salle de formation ni ordinateur (ces derniers sont chacun en option et doivent être demandés en sus dans le formulaire de contact pour l'établissement du devis).

Tags : formation accueil et communication, formation gestion clientèle, gestion de la discussion.

Please enable JavaScript to view the [comments powered by Disqus.](#)