

ACCUEIL - COMMUNICATION

LIEU ET DEROULEMENT

CRIFAC VANNES – 27 Rue du Général Baron Fabre – 56037 Vannes Cedex

Durée : 40 heures – A raison de 2,5 jours par semaine,
soit le mercredi après-midi – Le jeudi et le vendredi en journée.

Horaires : 08h30 – 12h30 / 13h30 – 17h30

OBJECTIFS : A/ Etablir un climat commercial pour une relation de qualité afin de fidéliser les clients.
B/ Améliorer son mode de communication en appliquant les règles essentielles d'une bonne transmission du message.

PROGRAMME

A - ACCUEIL

1/ LES CRITERES DE SATISFACTION ET DE FIDELISATION.

- Les différents comportements des clients
- L'accueil actif ou passif
- Les trois critères fondamentaux de la qualité de service
- Le rôle de la personne qui accueille
- Le client mécontent

2/ LES DIFFERENTES PHASES DU CONTACT.

- La première impression
- Les moments de vérité

- Les attentes légitimes du client, ce qui lui déplaît, ce qui le surprend agréablement
- Personnalisation de la relation

3/ NOS COMPORTEMENTS.

- L'état d'esprit (les pensées)
- Les comportements positifs ou négatifs
- L'effet de mimétisme sur le client
- Les conséquences de cet effet

B – COMMUNICATION

1/ LES BASES DE LA COMMUNICATION.

- A quoi sert la communication ?
- L'écoute active
- Schéma de principe (émetteur, récepteur)
- Le message à faire passer
- Les freins et obstacles
- La reformulation
- La déperdition du message
- La proxémique
- Normes et cadres de référence
- Faits, opinions et sentiments
- Les inférences

2/ LA CONNAISSANCE DE SOI.

- Les comportements positifs ou négatifs

3/ EVALUATION PERSONNELLE.

- Le baromètre de la communication
- Exercices de transmission du message

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apport de connaissances théoriques
- Participation active des stagiaires
- Exercices d'application
- Travail en sous-groupes