

« Communication - Management »

Objectifs

Pour l'entreprise

- Améliorer la relation client au niveau de l'accueil client et du conseil client, pour mieux fidéliser.
- Mieux gérer les clients difficiles, les situations de crise et les risques psychosociaux.
- Améliorer son management des hommes.
- Développer son leadership et son assertivité.

Pour les participants

- Apprendre les techniques de conseil et d'argumentation personnalisés (One to One)
- Utiliser des outils simples et efficaces de communication.
- Mieux conseiller ou argumenter en améliorant ses relations clients.
- Pouvoir faire face à des situations difficiles.

Méthode pédagogique

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques.

L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires (études de cas, mise en situation, jeux de rôle, vidéo...).

Les outils transmis aux stagiaires sont issus de la vente, de la psychologie et des techniques de communication interpersonnelle.

Participants

Public concerné: l'ensemble des collaborateurs en relation avec la clientèle ; les responsables d'équipe, les managers ou directeurs.

Nombre de participants: groupe de 2 à 12 personnes.

Durée

Formation de base: 2 jours (techniques de communication, d'argumentation, de prise de parole en public...).

Formation spécialisée: 3 jours (violence et stress, management des hommes, leadership, personnalités difficiles, risques psychosociaux...).

Lieu et matériel pédagogique

Lieu: dans vos locaux ou dans une salle à l'extérieur dans la ville de votre choix.

Matériel: outils fournis par vous ou par nous (salle avec tableau, brosse, marqueurs, caméra, TV).

Budget

Coût pédagogique + frais: sur demande.

Nous contacter pour une solution adaptée à vos besoins.

International Satisfaction Association – S.A.R.L

80, Rue Saint Jacques 13006 Marseille

Téléphone : 09.50.71.05.29 www.internationalsatisfactionassociation.com

Email : contact@internationalsatisfactionassociation.com

Code APE 8559A – SIREN 844 659 227 – RCS MARSEILLE