

RELATION CLIENTS - LES 6 FONDAMENTAUX DU TECHNICIEN AMBASSADEUR DE SON ENTREPRISE

COMPETENCE VISEE	Pratiquer des techniques de psychologie appliqué permettant de faciliter la relation en situation professionnelle.
OBJECTIFS DE FORMATION	S'approprier connaissances et des outils de techniques de psychologie appliquée pour faire de la relation client un atout pour soi-même et pour son activité professionnelle.
PUBLIC CIBLE ET PREREQUIS	Toute personne en contact avec les clients. Pas de pré-requis
MODALITES ET DELAIS D'ACCES	Formation en Intra – Entreprise Inscription par l'employeur auprès de Business Strategy (Adaptation du programme sous un délai de préparation de 8 jours ouvrés)
CONTENU	<p>Matin :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Mieux accepter la réalité pour mieux la changer : La sphère d'influence 2 - Le secret de la meilleure prestation <p>Après-midi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 - Plus de charisme pour donner plus de chance à ses idées 4 - Plus de confiance pour mieux établir la relation 5 - L'échange gagnant en 5 étapes pour dénouer les situations les plus tendues 6 - Les phrases gagnantes du professionnel à qui l'on fait vraiment confiance
MOYENS PEDAGOGIQUES ET OUTILS	<p>Méthodes actives à travers l'articulation de situations d'apprentissage et de techniques pédagogiques multiples</p> <p>Etude de cas et mise en situation des stagiaires à partir de cas pratiques</p> <p>Illustration par l'exemple</p> <p>Echanges collaboratifs</p> <p>Travail sur des cas pratiques</p> <p>Possibilité d'aménager le contenu de la formation pour les personnes en situation de handicap : nous consulter au préalable</p> <p>A l'issue de la formation, une attestation de suivi de formation sera délivrée.</p>
METHODES MOBILISES ET MODALITES D'EVALUATION	<p>2 niveaux d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de satisfaction du stagiaire par questionnaire à l'issue de la formation • Evaluation des acquis à l'issue de la formation par Quiz
ENCADREMENT DE LA FORMATION	BUSINESS STRATEGY - Grégoire Larroque – Formateur - Diplômé d'une école supérieure de commerce (EDHEC) et expert dans le domaine de la vente et du management
DUREE	7 heures réparties sur une journée

Programme de formation



LIEU	A définir avec le client
TARIF	Selon convention n° XXXX XX XXX