



Accueil & Communication

Les objectifs

A l'issue de la formation, diverses compétences vous seront transmises, notamment :

- Permettre un développement de la société
- Valorisation de la société
- Gérer les comportements difficiles

Les pré-requis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Public concerné

Cette formation est destinée aux professionnels cherchant à améliorer leur capacité à communiquer et qui souhaitent gagner en confiance à l'oral.

Contenu de la formation

Valoriser l'accueil client

- Les avantages clients, entreprise et salariés
- La pensée positive
- Cerner les attentes clients

Vers une communication professionnelle et adaptée

- Développer ses capacités d'écoute
- Développer un langage professionnel

Gérer son expression

- Effectuer des réponses claires et audibles
- Adapter le message
- Gérer sa gestuelle

L'interlocuteur

- Gérer les humeurs

-
- Cerner les publics

Les situations difficiles et embarrassantes

- Permettre des échanges simples (gestion du stress, s'affirmer face au client...)
- Gérer les conflits (formuler un refus, gérer l'agressivité...)