

L'ACCUEIL

OBJECTIFS

Donner aux participants la possibilité de découvrir leurs points forts en matière de relation avec le client :

- Développement de leur potentiel
- Etude de la typologie et des attentes du client
- Adaptation des comportements en fonction des situations

PUBLIC CONCERNE

Toute personne dont les fonctions les amène à accueillir, informer au sein de l'entreprise

Groupe de 8 à 12 personnes maximum

DUREE : 2 jours

LIEU : Vichy
ou
sur site entreprise

CONTACT

Tél : 04 70 97 57 14
Courriel : contact@hecate-formation.com

PROGRAMME

▲ CONNAISSANCE DE SOI

- Les étapes constitutives de la personnalité
- Les différents états et leurs caractéristiques
- Analyse de sa propre personnalité : égogramme

▲ CONNAISSANCE DU CLIENT

- Ses besoins, ses attentes, ses motivations

▲ LES RELATIONS

- Maîtrise de la qualité de l'accueil
- La prise de contact
- Les attitudes accueillantes
- Découvertes de l'influence de son comportement

▲ MISE EN VALEUR PERSONNELLE

- Affirmation de soi
- Apprendre à être ce que l'on est
- Valorisation de son image personnelle

▲ SIMULATION VIDEO

 **Relation Commerciale**

ANIMATEURS

Toutes nos formations sont assurées par des professionnels reconnus et certifiés dans leurs domaines de compétences