

Attitude et relation client

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

CAMPUS DU LAC
Céline MEYNARD
05.56.79.52.00
formation.courte@campusdulac.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salaré(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller
en insertion professionnelle
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Commerciaux sédentaires et itinérants,
assistantes commerciales, vendeurs magasin

Prérequis pédagogiques :

Avoir une activité commerciale

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Nature de l'action : Acquisition de compétences - Apprendre à mieux communiquer pour mieux vendre - Mettre en place les outils qui permettent d'améliorer et de développer les compétences techniques et relationnelles pour assurer une vente de qualité

Contenu et modalités d'organisation

SAVOIR ACCUEILLIR L'AUTRE - Se dire « bonjour », se présenter, le début d'une relation, établir la relation sur des bases constructives - Divers exercices de jeux de théâtre de dynamique personnelle et collective ÊTRE A L'ECOUTE DE L'AUTRE - Développer l'écoute active, écouter l'autre proposition, développer sa concentration, s'adapter à l'autre, s'écouter en silence et en parole - Exercices d'improvisation - Techniques A.Boal Comment parle-t-on ? Quelle est mon attitude ? - Les principes de l'échange verbal et non verbal - Identifier les différents tons et intentions, respect de l'autre, le client, gérer ses émotions comme un acteur - Jeux de diction, d'articulation, d'expression orale - Etablir le contact à l'aide d'exercices de théâtre, training de l'acteur VENDRE & DEFENDRE SON SUJET / SON PRODUIT - Comment argumenter et convaincre, élargir son argumentaire, être acteur de l'entretien, de la vente - Jeux d'improvisation et retour du public DE L'ECHANGE A LA NEGOCIATION - S'affirmer sans s'imposer, savoir confirmer une vente, optimiser la relation client - Mises en situation sur thèmes précis

Durées de la formation *14h en cours du jour

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00343721	du 01/02/2023 au 31/12/2024	(33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	
00343722	du 01/02/2023 au 31/12/2024	(33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	