



**ACTA PARTNERS**

## ***ACCUEIL ET VENTE***

Aucune description

*Niveau* : Avancée

*Prix* : à partir de 180 000,00 Ar HT

*Durée* : 2 jours | 48 heures

*Place* : 10 à 20 personnes

### **Sessions**

### **Objectifs de cette formation**

- Renseigner, conseiller Accueillir, répondre aux attentes de la clientèle et établir une relation personnalisée  
Assurer une écoute « active » Maîtriser la gestion d'une situation conflictuelle

### **Programmes de cette formation**

- - ACCUEIL ET VENTE

1. Les éléments de la communication non verbale
2. Les fonctionnements d'une écoute active
3. Les bases fondamentales de la communication et des comportements humains
4. Le feed-back, les freins

### **Méthodes**

1. Jeux de rôles
2. Exercices de groupes
3. Simulations d'entretiens