



RELATION CLIENTÈLE

FORCE DE VENTE

PUBLIC

COMMERCIAUX, VENDEURS EN MAGASIN... OU TOUTE PERSONNE NÉCESSITANT RENFORCER SA RELATION CLIENT.

PRÉREQUIS

AUCUN

OBJECTIFS DU STAGE

MAITRISER LES MÉTHODES ET PRINCIPES ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENT.

DURÉE

2 jours

PÉDAGOGIE

FORMATION DISPENSÉE PAR UN FORMATEUR PROFESSIONNEL SPÉCIALISÉ

FORMATION RÉF. :

RELATION CLIENTÈLE

 2 jours

 Partout en France

 Prise en charge OPCO : oui

Vous êtes un professionnel à la recherche d'une formation **Relation clientèle** ?

STAGE UP met à votre disposition toute son expertise technique et pédagogique qui vous permettra d'atteindre vos objectifs.

Que vous soyez une entreprise ou un institutionnel, la formation **Relation clientèle** est assurée par nos formateurs sélectionnés pour leurs compétences reconnues (certification....) et leurs qualités relationnelles.

Quelque soit le niveau des stagiaires, un suivi pédagogique est assuré avant, pendant et après la formation, de manière à constater les acquis et ainsi permettre une mise en œuvre rapide dans un contexte professionnel.

Vous souhaitez organiser votre formation **Relation clientèle** facilement et

PRINCIPALEMENT DANS LA
RELATION CLIENT ET
L'ACTION COMMERCIALE.

PRÉSENTATION THÉORIQUE
ET CAS PRATIQUES.

JEUX DE RÔLE,
PROJECTIONS VIDÉO,
TABLEAU MURAL ET DIVERS
SUPPORTS DE COURS.

i INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

TARIF : [Nous consulter](#)

 En intra sur une base de
3 participants

RENSEIGNEMENTS :
contact@stageup.fr

de manière personnalisée ? Optez pour une solution en intra, ou participez à une de nos sessions collectives (inter), dans la limite des places disponibles.

Participez à la formation Relation clientèle à Paris, Lille, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes, Montpellier, Rennes, Grenoble, Angers, Clermont-Ferrand, Nancy.

Contenu

LA QUALITÉ DE SERVICE

OBJECTIFS ET IMPORTANCE DE LA MISSION D'ACCUEIL
SCHÉMA DE LA COMMUNICATION
LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBAL

LES ATTENTES DES CLIENTS

ATTENTES FONDAMENTALES DES CLIENTS
SATISFACTION CLIENT : UN VÉRITABLE ENGAGEMENT

LE COMPORTEMENT EN FACE À FACE

LES CADRES DE RÉFÉRENCE
L'ATTITUDE MENTALE POSITIVE : ACCEPTER ET S'ADAPTER À SON
INTERLOCUTEUR EN PRATIQUANT L'ÉCOUTE ACTIVE ET L'EMPATHIE
L'IMPORTANCE DU NON VERBAL
LE PARA VERBAL
LE VOCABULAIRE D'ACCUEIL
LES LIMITES PHYSIQUES ET PSYCHOLOGIQUES
LA GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

L'ENTRETIEN D'ACCUEIL

LA PRÉSENTATION
L'ÉCOUTE ACTIVE
LA REFORMULATION
SAVOIR POSER LES BONNES QUESTIONS
L'APPORT DE RÉPONSE
LA TRANSMISSION DE MESSAGES
L'ORIENTATION VERS UN AUTRE SERVICE

Centre de formation STAGE'UP

Siège social: 23 rue Antigna 45000 ORLEANS

Service commercial: 14 rue d'Amsterdam 75009 PARIS

Siret: 488 346 610 000 30 APE: 8559A N° Existence: 24 45 02361

email: contact@stageup.fr

01 47 23 79 72



formation dispensée
PARTOUT EN FRANCE



formation éligible
PLAN DE FORMATION