

# « Métier commerçant »



## FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL CLIENT

### LES PLUS :

Vous repartez avec votre profil de personnalité et une méthode clé en main pour développer une relation client extraordinaire

Travail en pré-learning sur la connaissance de soi, les clés de la communication et la méthode 4 Colors®

### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

APPRENDRE À MIEUX SE CONNAITRE ET ADAPTER SON STYLE DE PERSONNALITÉ POUR UN ACCUEIL GAGNANT EN CLIENTÈLE

- Comprendre son style de personnalité en clientèle
- Apprendre à décoder les personnalités des clients
- Développer les étapes d'un accueil téléphonique et physique réussies
- Gérer les situations difficiles et développer son assertivité

### PUBLIC CIBLÉ :

Cette formation est destinée à toutes les personnes en contact direct avec de la clientèle

### METHODE PEDAGOGIQUE :

Un séminaire 100% ludique, interactif et concret qui utilise la méthode 4 Colors® :

- Jeux, exercices progressifs, travaux de groupe, benchmark
- Supports variés, jeux interactifs individuel et d'équipe, extraits de films, clips.

### EVALUATION :

Evaluation et validation des acquis des participants par l'animateur en fin de stage

### DURÉE/TARIFS :

1 Jour/ (7 Heures) / **260€ HT** (Hors-Profil de Personnalité)

Référencé dans la DATADOCK mes programmes de formation entrent dans le cadre de la prise en charge par votre Organisme Paritaire Collecteur Agréé (Agefos, Opcalia. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 94 0918494 auprès du préfet de région d'Ile-de-France