

ACCUEIL & VENTE

OU COMMENT ASSURER UN ACCUEIL DE QUALITÉ
PROPICE À LA FIDÉLISATION DE SA CLIENTÈLE



COMMERCE



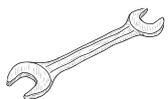
EN QUOI ÇA CONSISTE ?

Pour toute organisation, l'accueil est un facteur clé. Véhiculez une image congruente aux valeurs de votre entreprise et développez une expérience client réussie et authentique.



OBJECTIFS

- Renvoyer sur une image positive et professionnelle
- Renforcer la cohésion des équipes
- Gérer les conflits et les contestations clients
- Identifier son savoir, savoir être, savoir faire
- Développer la vente additionnelle



OUTILS UTILISÉS

- Apport théorique sur l'intelligence émotionnelle
- Exercices pratiques & jeux de rôle
- Simulation
- Photolangage

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Retour
théorique

Partage
d'expérience

Mise en
pratique

Apport
théorique

Petits groupes

Mini modules

1/2 journée
ou 2 jours

Programme personnalisable

12 personnes maximum

En présentiel

En équipe

Référente handicap :
Patricia Gratas



Ruben

Guillemain

Comédien-Chanteur Formateur

Oxycom

Votre oxygène commercial

