

AC054

BASES

2 jours 14 heures

1 330 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Valoriser l'accueil en agence

### COMPÉTENCES VISÉES

- **Communiquer**, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- **Créer** les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.
- **Gérer** les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- **Conquérir, fidéliser**, ou conseiller.

### PROGRAMME

#### A. FACTEURS QUI INFLUENT UN ACCUEIL RÉUSSI

1. Environnement physique
2. Autres clients
3. Personnel

#### B. DÉCOUVERTE DES MOTIVATIONS DU CLIENT

1. Approches de la motivation
2. Critères individuels de motivation
3. Tester sa communication

#### C. RÉPONDRE À LA DEMANDE DU PROSPECT OU ADHÉRENT

1. Résolution d'un problème
2. Rebond commercial
3. Proposition d'une offre

#### D. SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES À L'ACCUEIL

1. Professionnaliser son comportement en situation de crise
2. Tester son assertivité
3. Gérer son stress
4. Gérer ses émotions

#### E. FINIR L'ENTRETIEN SUR UNE BONNE IMPRESSION

### PUBLIC

- Tout public

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### POINTS FORTS

Apports théoriques, interactivité, jeux de rôle, mises en situations.

### FORMATEUR(S)

Formation dispensée par un professionnel expert, formateur à l'Ifpass.

### SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

### VALIDATION

Mises en situation et cas pratiques. Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.