

AC054	BASES	2 jours 14 heures	1 330 €	Déjeuners offerts Exonérés de TVA		
Valoriser l'accueil en agence						
COMPÉTENCES VISÉES			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) 2022 Dates disponibles sur le site www.ifpass.fr Session(s) continue(s)			
<ul style="list-style-type: none">• 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 INFLUENCENT UN ACCUEIL RÉUSSI		D. SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES À L'ACCUEIL				
<ul style="list-style-type: none">1. Environnement physique2. Autres clients3. Personnel		<ul style="list-style-type: none">1. Professionnaliser son comportement en situation de crise2. Tester son assertivité3. Gérer son stress4. Gérer ses émotions				
B. DÉCOUVERTE DES MOTIVATIONS DU CLIENT		E. FINIR L'ENTRETIEN SUR UNE BONNE IMPRESSION				
<ul style="list-style-type: none">1. Approches de la motivation2. Critères individuels de motivation3. Tester sa communication						
C. RÉPONDRE À LA DEMANDE DU PROSPECT OU ADHÉRENT						
<ul style="list-style-type: none">1. Résolution d'un problème2. Rebond commercial3. Proposition d'une offre						
PERSONNALISATION DE PARCOURS					VALIDATION DES ACQUIS	
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.					<ul style="list-style-type: none">- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM...- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation	

