

## 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 INFLUENCENT 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) 2022**

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

Session(s) continue(s)

**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 DES ACQUIS**

- 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