



En entreprise, vous êtes tous les jours confrontés à l'accueil du client que ce soit au téléphone ou de façon physique.

Nous cherchons à améliorer votre efficacité par la confiance et l'aisance dans l'expression et le comportement.

Nous vous aiderons à connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle ainsi que de mieux adapter votre attitude et votre discours selon les attentes de l'interlocuteur.

Contenu de la formation

- L'accueil physique
- Le langage verbal et non verbal
- La gestuelle et son codage
- La gestion de l'espace
- L'accueil téléphonique
- Plan d'action et solutions énoncées
- Maîtrise des situations fragiles
- L'écoute active et l'écoute passive
- Les fondamentaux de l'argumentation
- Les 12 techniques de la gestion des tensions au téléphone

Modalités

Lieu : ESTIA de Bidart
Horaires : 9h-13h et 14h-17h (journée)
Intervenant : Sonia Pascual - Akalaë

Tarifs

A déterminer