



# COMMUNICATION POSITIVE AVEC LE CLIENT

## OBJECTIFS

**Maîtriser les techniques et les détails qui génèrent une relation positive et cordiale avec les clients**

## PARTICIPANTS

min 4 / max 8

## ORGANISATION

inter et intra entreprise

## DUREE

8 heures

## DATES

[www.hvconsulting.eu](http://www.hvconsulting.eu)

## TARIFS

Inter entreprises 299 €HT / personne (repas inclus)  
Intra entreprise 1450 €HT / jour (hors salle et repas)

## PERSONNES CONCERNEES

Toutes personnes en relation directe avec les clients (accueil, comptoir, guichet, commercial, service, téléphonistes, SAV, etc)

## INTERVENANTS

En plus de vastes connaissances théoriques et d'une expérience de formateur au niveau international, chacun de nos intervenants présente un vécu concret de plusieurs années de management de terrain...

Spécialistes: Hervé Vidal et Yves Baumgartner

## PROGRAMME

Les freins à une bonne communication

Positiver sa communication

Générer la sympathie dès le premier contact

Les techniques non verbales de communication

La communication verbale positive

Discerner et utiliser les émotions

Savoir écouter activement

Gérer remarques négatives et objections

## METHODES PEDAGOGIQUES

Sujets de réflexion

Alternance d'exposés théoriques, d'exercices de groupe et de jeux de rôles

Apports d'expériences et commentaires sur des cas particuliers proposés par des participants

Outils : Vidéo projecteur, rétroprojecteur, flip-charts

## DOCUMENTS REMIS

Supports de stage, diplôme