



TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

L'accueil client constitue une étape clé dans l'expérience client. Une communication efficace, qu'elle soit verbale ou non verbale, influence directement la perception et la satisfaction des visiteurs. Cette formation approfondit les techniques essentielles pour créer une interaction positive et marquante dès les premiers instants, contribuant à instaurer une relation de confiance durable tout en valorisant l'image de l'entreprise

Informations pratiques

- Objectifs : Maîtriser les techniques de communication verbale et non-verbale pour instaurer une relation de confiance avec les clients
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une communication adaptée pour instaurer un climat de confiance, Savoir utiliser la communication verbale et non-verbale
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de communication verbale et non-verbale
- Écoute active et adaptation du discours
- Gestion des interactions et des situations délicates
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre Contact



05.58.05.44.81

formation@landes.cci.fr



www.landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre l'impact de la communication sur l'expérience client

- L'accueil comme première impression déterminante
- Les enjeux de la communication verbale et non verbale
- L'importance d'un langage et d'une attitude cohérents avec l'image de l'entreprise

2

Techniques de communication positive et écoute active

- Utiliser un langage bienveillant et engageant
- Reformuler et adapter son discours en fonction de l'interlocuteur
- Gérer son ton, son rythme et son vocabulaire pour une interaction optimale

3

L'importance du langage corporel et de la posture

- L'impact des gestes, postures et expressions faciales
- Savoir adopter une attitude ouverte et rassurante
- Renforcer la cohérence entre langage verbal et non verbal