Email:info@smartfuture.tn
Téléphone : (+216) 70 100 500

Les techniques de communication professionnelle

2023

3 jours

+ 20 ANNÉES
d'expériences
à votre service

FORMATION

Smartfuture
Business | Education | Training solutions

www. smartfuture .tn

/ smartfuture.officiel

Adresse : 47 Av. Mouaouia IBN ABI SOFIANE, El MENZAH VI, 2091 ARIANA, TUNISIE

Durée:

3 jours

Formations dirigées par un instructeur

Objectif

- Les fondamentaux de la technique de communication professionnelle.
- Les règles et les méthodes d'un bon accueil
- Les capacités de l'expression orale et écrite.
- Les méthodes d'adaptation à des profils de clients différents.
- Les méthodes d'écoute active des clients.
- Les méthodes de traitement des objections des clients.
- Les exigences des normes ISO en matière de prise en charge et de traitement des réclamations des clients.

Profil population cible

- Tout le monde

Examen de certification

N/A

Prérequis :

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation les techniques de communication professionnelle

PROGRAMME

Plan du cours

Module 1

Savoir se préparer afin d'accueillir un client

- Appréhender l'importance d'un accueil de qualité
- S'assurer des conditions matérielles nécessaires pour faciliter l'accueil
- Se préparer psychologiquement

Module 2

Savoir communiquer et s'adapter à chaque type de client

- Améliorer ses capacités linguistiques et maîtriser les qualités de l'expression orale et écrite.
- Se familiariser à la fluidité verbale et décrypter les attentes du client

PROGRAMME

Module 3

Confirmer un accueil et une technique de communication favorable

- Eprouver sa tenue vestimentaire et gagner le premier contact par les gestes, la voix, et le message.
- Faire un dialogue et répondre à la demande avec justesse

Module 4

Mesurer la satisfaction du client

- La satisfaction client et les principes de la qualité
- La qualité attendue par le client et ses paramètres
- Les enjeux de l'écoute et les différentes techniques de l'écoute des clients
- Le processus de l'écoute client

PROGRAMME

Smartfuture

Make it happen...

« we do it with quality »

/smartfuture.officiel