

RENFORCER SES COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE RELATION CLIENT

Contenu pédagogique

Les indicateurs comportementaux
Le Behaviourscope
Les 4 compétences de la chance et de l'optimisme
Les typologies clients
Généralité - La psychologie du cerveau et la communication
Le méta modèle
La Programmation Neuro Linguistique
L'analyse transactionnelle
Mises en situation et exercices.

▼ OBJECTIF

Agir et réagir en conscience de soi et de l'autre dans le but d'individualiser et d'optimiser ses relations clients. L'objectif de cette formation est de mieux comprendre les mécanismes et les fonctionnements de l'être humain afin de mieux se connaître...

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Vendeuses, vendeurs, responsables de magasin

▼ PRÉ-REQUIS

Aucun

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

▼ DURÉE