

VALORISER L'ACCUEIL EN AGENCE

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC054	2 jours - 14 h	Bases	Présentiel ou à distance	1384,00 €

LIEUX ET DATES :

PARIS

- Du 15/05/2023 au 16/05/2023

OBJECTIFS

- Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- Créer les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.
- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- Conquérir, fidéliser, ou conseiller.

Information complémentaire :

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :
Apports théoriques, interactivité, jeux de rôle, mises en situations.

Formateur(s) :

Formation dispensée par un professionnel expert, formateur à l'Ifpass.

PROGRAMME

- A. Facteurs qui influencent un accueil réussi
 - 1. Environnement physique
 - 2. Autres clients
 - 3. Personnel
- B. Découverte des motivations du client
 - 1. Approches de la motivation
 - 2. Critères individuels de motivation
 - 3. Tester sa communication
- C. Répondre à la demande du prospect ou adhérent
 - 1. Résolution d'un problème
 - 2. Rebond commercial
 - 3. Proposition d'une offre
- D. Savoir gérer les situations délicates à l'accueil
 - 1. Professionnaliser son comportement en situation de crise
 - 2. Tester son assertivité
 - 3. Gérer son stress
 - 4. Gérer ses émotions
- E. Finir l'entretien sur une bonne impression

Validation des acquis :

- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM...

- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage
- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation

Personnalisation parcours :

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

PUBLIC

Tout public

Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap : L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat.
[Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici](#)

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

Modalité d'accès :

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr au moins 1 jour avant le début de la formation.

- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

TARIFS ET FINANCEMENTS

1384,00 €
Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

CONTACT

mo-inscriptions@ifpass.fr / 01 47 76 58 70

Généré le 06/02/2026 à 08:17