

## 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](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto: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](mailto: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](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 06/02/2026 à 08:17