Optimiser sa relation client en point de vente : Accueil et Posture – Classe virtuelle

Immobilier Commerçant - 2025

En résumé

Renforcez vos compétences d'accueil en point de vente en quelques heures grâce à notre formation courte à distance.
Apprenez à accueillir avec professionnalisme et efficacité, développez votre assertivité pour vous affirmer sereinement, et maîtrisez les clés d'une communication verbale et non verbale impactante.
Faites de chaque prise de contact une opportunité de marquer positivement vos interlocuteurs.

Objectifs :

Accueillir avec professionnalisme et efficacité.
S'approprier les principes de l'assertivité et de l'affirmation de soi.
La communication verbale et non verbale, la prise de contact et le savoir-être.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Vendeurs débutants en magasin, agence, PDV.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 8 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

250 €

Net de taxe par personne

T8 ACCPOSTCV 24-A24

Une demi-journée (matin) soit 3h30

Formation à distance

Classe virtuelle

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commerçant(e)

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- lun 17 nov 2025

Le contenu

1. Accueillir avec professionnalisme et efficacité

Les attentes des visiteurs et clients.
Techniques d'accueil efficaces.
Gestion des situations difficiles lors de l'accueil.

5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr
www.cciformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z

2. L’accueil : des tâches multiples avec des particularités

Gestion des appels téléphoniques et des courriels.
Accueil des visiteurs spéciaux (VIP, personnes en situation de handicap, etc.).
Organisation de l'espace d'accueil pour une meilleure efficacité.

3. S’approprier les principes de l’assertivité et de l’affirmation de soi

Différence entre passivité, assertivité et agressivité.
Exercices pratiques pour renforcer l'assertivité.
Application de l'assertivité dans les interactions quotidiennes.

4. La communication verbale et non verbale

Les composantes de la communication non verbale (gestion du regard, de la posture, etc.).
Importance du langage corporel dans la communication.
Pratique d'écoute active et de reformulation.

5. La prise de contact et le savoir-être

Techniques de première impression positives.
Adaptation de son comportement en fonction du contexte.
Exercices de simulation de situations d'accueil.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés. L'alternance entre les approches théoriques et pratiques est soigneusement intégrée tout au long du programme. Les points théoriques sont suivis immédiatement par des activités qui permettent aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Cette approche cyclique favorise une compréhension plus profonde et une rétention accrue des connaissances, tout en assurant une application directe en entreprise.

Cette formation est organisée à distance, en classe virtuelle via la solution TEAMS. Un lien d'accès, un guide d'utilisation pour votre première connexion ainsi que les coordonnées des supports pédagogiques et techniques vous seront communiqués par e-mail en amont de la formation.

Matériel requis

Disposer d'un ordinateur avec une connexion à Internet, d'une webcam et d'un système audio.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Suivi de l'action

Le suivi de l'action se fera à distance avec le formateur qui attestera de la présence des stagiaires.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.