

# RENFORCER SES COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

## 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

L'objectif de cette formation est de mieux comprendre les mécanismes et les fonctionnements de l'être humain afin de mieux se connaître et l'accepter. Mais aussi de mieux comprendre le mode de fonctionnement de vos clients. Agir en conscience au plus...

### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Responsables de magasin  
Responsables adjoint de magasin  
Vendeuses, vendeurs Hôtesse de caisse

### ▼ PRÉREQUIS

Aucun

### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthode et outils support : Book de formation. Mise en situation. Débriefing sur vécu des stagiaires. Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement : Enseignements pratiques grâce à des mises en situations thématiques et scénarisées. Book...

### ▼ DURÉE