

## **Bien accueillir pour développer ses ventes**

**Durée : 1 jour**

### **Programme**

A. La communication. Que dire et comment le dire ? Ce sont les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle.

B. Le comportement. Comment « fixer » le client sans lui donner l'impression d'être harcelé ni le faire fuir ?

C. L'interlocuteur. Toutes les personnes qui rentrent ne sont pas forcément des clients à la base ? Comment cerner le besoin, l'intention de mon interlocuteur et adapter mon discours en fonction ?

D. L'image de marque. En quoi ce point affecte-t-il l'image de marque de la société ?

**POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS**

**[info@cefomepi.be](mailto:info@cefomepi.be)**

Parc Qualitys  
Business Centre La Lanterne  
Rue Jean Burgers, 3  
7850 Enghien

Téléphone : 02 398 18 13  
Télécopie : 02 398 18 98  
Messagerie : [info@cefomepi.be](mailto:info@cefomepi.be)