

L'ATTENTE DE LA RÉUSSITE



PUBLIC

Tous publics

PRÉREQUIS

Aucun

MOYENS PEDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'applications pratiques

FINALITES

Développer sa capacité à apporter un accompagnement de qualité aux clients de l'agence lors de leurs premiers rdvs

MODALITES DE FORMATION

En présentiel

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Mini 1

Maxi 9

MODE D'EVALUATION

QCM/Quiz

DUREE DU STAGE

2 jours (14H00)

LIEUX ET DATES

Chambéry

DATE DE MISE A JOUR

Janvier 2021

PRIX

1950 € HT

OBJECTIFS

- La préparation, le suivi psychologique des clients de l'agence Matrimoniale
- Identifier les bonnes techniques pour fidéliser et satisfaire son client alors même que le « succès » d'une belle rencontre se fait attendre
- Gérer les insatisfactions qui seraient susceptibles de déboucher sur un conflit

PROGRAMME

Jour 1

- Mieux connaître son client pour mieux communiquer et mieux l'aider
- Mettre des noms sur des sensations ou des émotions
- Ma carte n'est pas le territoire (apports sur les fondamentaux de la Programmation Neuro Linguistique)
- Ne pas projeter sur l'autre ses propres « cartes »
- Savoir dire, savoir exprimer des conseils, trouver les bons mots pour apaiser, aborder des sujets personnels, coacher son client pour mieux préparer ses rendez-vous

Jour 2

- La prise en charge du client de l'agence Matrimoniale,
- Les raisons d'un conflit
- Les 3 stades de l'insatisfaction
- La prise en charge du client
- Les aspects contractuels
- Comment gérer les demandes de remboursement et d'avoirs
- La gestion, l'accompagnement des couples naissants