

Présentation de la formation SMILE (30 heures)

- LUNDI 4 mars 2019 :
- présentation des formateurs et des participants.
 - définition du service à la clientèle
 - approche SMILE : définition et exercices.
- MARDI 5 mars 2019 :
- théorie du moi
 - cas et mises en situation
 - différenciation causes, problèmes et conséquences.
 - carnet de bord.
- MERCREDI 6 mars 2019 :
- comportement du consommateur : caractéristiques et problématiques
 - cas et mises en situation
 - simulations et retour sur forces et faiblesses.
- JEUDI 7 mars 2019 :
- philosophie de gestion et relation avec la clientèle
 - offres de service et complémentarité
 - cas et exercices
 - test diagnostique de perception de soi
- VENDREDI 8 mars 2019 :
- perception, rôle et statut
 - style de communication et graphique de communication
 - partage sur les exercices et le carnet de bord
 - évaluation de la formation et commentaires.