



Du «small talk» au «smart talk»

S'intéresser au client est un art nécessaire !

Animateur

Didier Grobet, formateur, La Conversion.

Participants

Toute personne en contact direct avec la clientèle.

Objectifs

A la fin de la journée, le participant aura :
Pris conscience des multiples améliorations de communication au quotidien.
Testé le «coloriage» de son vocabulaire.

Thèmes

La petite conversation d'usage (le «small talk»), très utile pour en savoir plus sur son client, est basée sur la connaissance de l'autre (centres d'intérêt, profession, soucis...).

Contenu

Du «comment allez-vous?» à «bonne route!», revisitez des petites phrases usuelles (le «smart talk»), pour les rendre plus sympathiques, afin d'être plus impliqué dans la conversation de tous les jours.

Méthodes

Exposés, exercices pratiques aux choix (open space), échange d'expériences.

Dates 17 mai 2010 4 octobre 2010

Lieu Pully Pully

Durée 1 après-midi (de 14h30 à 18h)

Prix Fr. 180.- par personne
Fr. 130.- membre **GASTRO SUISSE** / hotelleriesuisse / Hotel Et Gastro Union
Gratuit pour exploitant valaisan