

Durée : 1 jour

Objectifs opérationnels :

- Identifier les attentions différenciatrices
- Mettre en œuvre son plan d'actions "Image" de l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- Formaliser le "style" de l'entreprise et le traduire dans le quotidien
- Savoir accueillir ses clients, communiquer avec à l'écrit et l'oral dans le style de l'entreprise
- Construire un guide des bonnes pratiques

Méthodes et outils utilisés :

- Définition de l'image que vous souhaitez véhiculer. Sa cohérence avec votre stratégie
- L'accueil physique de vos clients dans vos locaux
- La communication orale (en présentiel, au téléphone)
- La communication écrite (documents, mails, fax...)
- Elaborer l'inventaire des points clés des actions différenciatrices pour valoriser l'image de votre entreprise