

Titres_Chapitres

Titres_Chapitres

<https://sites.google.com/view/btspim/accueil>

**PARTIE 1 – LA PRÉPARATION DE LA COMMUNICATION :
« L'analyse du cadre de la communication »**

Chapitre 01 – Définition de la communication

Chapitre 02 – La communication interpersonnelle

Chapitre 03– La communication non-verbale

Chapitre 04 – La communication de groupe

Chapitre 05 – La communication de masse

Chapitre 06 – La communication digitale

**PARTIE 1.2 – LA PRÉPARATION DE LA COMMUNICATION :
« Choisir les outils adaptés »**

Chapitre 07 – Concevoir une vitrine attractive

TD – Les outils de communication

**PARTIE 2 – GESTION DE LA RELATION DE COMMUNICATION :
« Personnaliser l'accueil et/ou la visite »**

Chapitre 07 – La relation client par téléphone

Chapitre 08 – L'accueil du client

Chapitre 09 – La visite en clientèle

Chapitre 10 – L'Argumentation

PARTIE 3 – LA GESTION DES CONFLITS

Chapitre 11 – L'évaluation des différents types de conflit

Chapitre 12 – Le dépassement des conflits

PARTIE 4 – LA DÉMARCHE QUALITÉ

Chapitre 13 – Introduction à la démarche qualité

Chapitre 14 – Le suivi de la relation client

Onglet 2

