

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL CLIENT

Public : tout collaborateur devant gérer l'accueil

Pré requis : aucun

Objectifs pédagogiques :

- Créer un climat de bien être
- Répondre aux attentes du client, Conseiller le client
- Développer une motivation à offrir une qualité de service à chaque client, même les clients difficiles

Méthodes Pédagogiques: Le formateur privilégie les ateliers pour que les participants enrichissent le groupe de leurs expériences respectives. Les jeux de rôle permettent des mises en situation ludiques et les exercices filmés une analyse des performances.

Evaluation pré et post formation: Notre passeport de montée en compétence permet une auto-évaluation du niveau préalable à l'entrée en formation qui est complétée par une évaluation systématique de l'atteinte des objectifs en cours de formation, puis de l'acquisition des savoirs en situation professionnelle en post-formation

Durée : 2 jours - 14h

Nombre de stagiaires : 4 minimum – 8 maximum

Programme :

Repérer les conditions d'un accueil réussi (4hr)

Donner une première bonne impression
Identifier la qualité de service attendue
Diagnostiquer votre qualité de service

Etre attentif aux comportements non verbaux (3hr)

Avoir une bonne présentation
Se présenter
Les mots de bienvenue
Acquérir les bonnes positions et attitudes
Savoir sourire

Bien écouter pour bien conseiller (2hr)

Adopter une écoute active, dans le cadre de référence du client
Reformuler la demande
Savoir donner un renseignement
Se mettre en phase avec son interlocuteur
Respecter une distance de communication appropriée

Traiter la demande (3hr)

Ecouter en valorisant
Expliquer pour informer
Allier la rapidité et l'efficacité
L'anticipation des besoins du client
S'assurer qu'on a été compris
Conclure et raccompagner un visiteur

Gérer les situations délicates (2hr)

Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
Recadrer un entretien en restant courtois
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse..
Rester constructif