



MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX ACCUEILLIR

Public : Personnel devant accueillir du public en face à face ou au téléphone, personnel de vente.

Pré-requis : Aucun

Objectifs :

Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client
Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone
Professionaliser sa communication
Valoriser l'esprit et la qualité de service, valoriser l'image de l'entreprise
Anticiper et gérer les communications difficiles

Contenu :

1. Donner une première bonne impression.
 - Connaître la qualité attendue par le client,
 - Les éléments qualitatifs permettant de faire une première bonne impression.
2. Savoir accueillir.
 - Au téléphone
 - Se présenter,
 - Pratiquer l'écoute active et la reformulation,
 - S'exprimer clairement,
 - Donner la bonne information et orienter sur le bon interlocuteur,
 - S'assurer de la compréhension de l'interlocuteur,
 - Se montrer bienveillant et positif,
 - Conclure et prendre congés.
 - En face à face
 - Les éléments tangibles de l'accueil : le support physique, le personnel en contact (langage, tenue,...)
 - Identifier les signes non verbaux émis par le client,
 - Écouter, reformuler,
 - S'assurer qu'on a compris et que l'on a été compris,
 - Recadrer l'entretien,
 - Conclure et prendre congés.

3. Traiter les cas extrêmes

Faire face à une personne mécontente,
Faire face à un bavard,
Faire face à une personne de mauvaise foi.

Méthode pédagogique :

Notre méthode s'appuie sur la réalisation d'exercices pratiques par l'apprenant à la suite des explications données par le formateur. Ces exercices sont en rapport avec les activités des apprenants.

Transmission d'outils pratiques réutilisables en entreprise.

Déroulement du stage :

Le formateur se présente. Le formateur fait un tour de table et demande aux stagiaires de se présenter (nom, entreprise, poste occupé).

Le stage est découpé en séquences pédagogiques qui alternent les présentations du formateur, les mises en situation et les études de cas

Suivi et évaluation :

A la fin de la formation, le formateur remet un questionnaire de satisfaction. Il est remis à chaque stagiaire une attestation de formation et une attestation d'acquis.

Validation : Aucune