Management - Communication

Optimiser l'accueil client en face à face

Objectifs

- Repérer ses propres comportements afin de privilégier les attitudes positives qui facilitent de bonnes relations
- Mettre de nouveaux outils en œuvre pour améliorer l'accueil dans l'entreprise
- Repérer les situations conflictuelles et être en mesure de les traiter

Contenu de la formation

Les fondamentaux de l'accueil en face à face
- L'accueil est une relation humaine
- Adopter une approche positive de l'accueil en face à face
- Un service essentiel dû au client
- L'accueil, moment de vérité : "la première impression"

Analyser ce que le client voit en accueil physique
- L'importance déterminante du non-verbal
- L'impact respectif du visuel, du vocal et du verbal

Analyser ce que le client ressent : les styles d'accueil pratiqués
- L'accueil commercial / relationnel
- L'accueil convivial
- Adapter l'accueil au rôle du service et à la mission exercée
- Emprunter aux différents styles

Faire la synthèse : le style d'accueil adapté aux objectifs du service
- La démarche d'accueil en 4 phases
- Mise en situation sur la base de scénarios correspondant aux missions des participants
- Phase 1 : créer les conditions d'une relation détendue et courtoise
- Phase 2 : comprendre précisément et complètement la situation et la question du visiteur
- Phase 3 : fournir la réponse ou la solution / orienter le client
- Phase 4 : conclure l'entretien
- Gérer les réclamations, les conflits et l'agressivité du visiteur
- Mise en situation et partage d'expériences
- Les savoir-être indispensables
- Gérer ses émotions, son impulsivité, son stress

Infos pratiques

Public

Toute personne chargée de l'accueil clientèle. Prérequis : maîtrise de la langue française

Durée

3 jours

Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

Tarif intra-entreprise

Nous consulter

Compétences clés acquises

- Optimiser la qualité de l'accueil direct pour garantir l'image de marque
- Augmenter le taux de satisfaction de la clientèle par un accueil efficace
- Maîtriser sa propre émotivité

Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613