

ACUEILLIR SES CLIENTS

Instaurer une relation de confiance grâce à la maîtrise de l'accueil physique et téléphonique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser les règles de l'accueil et du service

Améliorer l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance orale

Gérer simultanément l'accueil physique et téléphonique

PROGRAMME

Reussir l'accueil: clé du succès

Faire immédiatement bonne impression

Développer son écoute active: Identification des attentes du client, mise en adéquation des attentes et de mon offre de prestations

Instaurer un climat de confiance

Faire face aux imprévus

Rester neutre, constructif et au service du client dans toutes situations

Maîtriser l'accueil téléphonique

Communiquer efficacement : les étapes clés, reformuler.

Adopter la meilleure posture: Attitude, intonation, rythme de paroles, langage approprié.

Accueillir physiquement son client

Communication verbale et non verbale: langage approprié, détection des signaux non verbaux.

La bonne posture pour instaurer un échange favorable

DURÉE

14h

TARIF

Sur devis

PRÉREQUIS

Aucun

PROFIL DU STAGIAIRE

Toute personne responsable d'accueillir un client

DÉLAI

De 2 à 4 semaines

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques
Exposés, échanges d'expériences
Approche centrée sur les situations concrètes rencontrées par les participants
Mises en situation

EVALUATION

Evaluation individuelle des attentes avant le début de la formation.

Questions orales ou écrites.

Evaluation des acquis en fin de formation

Feuilles de présence et certificat de réalisation de la formation.