

AMELIORER SON ACCUEIL CLIENT

OBJECTIFS

- Développer les techniques d'accueil et le savoir être.
- Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client
- Professionnaliser sa communication ; Gérer les situations difficiles.
- Valoriser l'image de l'entreprise, l'esprit et la qualité de service.
- Gagner la satisfaction de vos clients et visiteurs.

CONTENU

Qualité et accueil

- Réflexion préalable.
- Enjeu de la qualité et de l'accueil.
- Les règles d'accueil et le rôle de l'accueillant.
- Les principaux indicateurs d'un service de qualité.

Les enjeux d'un accueil de qualité

- Le service d'accueil.
- L'importance du premier contact.
- L'image de marque de l'entreprise.

Les savoir-faire de l'accueil

- L'importance de la présentation.
- Les techniques d'écoute et de reformulation.
- Les types de questionnement.
- La compréhension de la demande.
- La capacité à renseigner, orienter et aider.
- La prise et transmission de messages.
- La (les) réponse(s) et la fin de l'entretien.

La connaissance des publics accueillis

- Personnes en situation de handicap.
- Personnes en situation de grande pauvreté.
- Personnes d'origine étrangère ou de culture différente.
- Personnes en situation d'illettrisme.

Durée : 21 heures, soit 3 journées.

Date(s) : à déterminer

Tarif intra : 1 848,00 € H.T

Public : toute personne en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, en face à face ou au téléphone.

Prérequis : cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Lieu : dans nos locaux ou en Entreprise.

Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Le débit, le rythme, l'intonation, le volume.
- La voix (ton et volume, rythme et débit).
- Le vocabulaire conventionnel, mots et expressions à éviter et à privilégier.
- L'écoute (active, passive)

La communication interpersonnelle et gestion des réclamations

- La communication interpersonnelle : Techniques de base.
- La communication verbale, para verbale et non verbale.
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement.
- Quelles sont les attitudes qui rendent la relation égalitaire ?
- Les effets de notre comportement sur les autres ou comment les autres nous voient.
- L'Assertivité ? L'affirmation de soi ?
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.
- Désamorcer une situation difficile.
- Les attitudes typiques face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuations..
- Questionnaire d'autodiagnostic.

Méthodes et outils pédagogiques : Alternance d'apports théoriques et pratiques.

- Formation intra-entreprise : supports et approche pédagogiques adaptés aux besoins concrets des stagiaires.
- Les apports théoriques systématiquement accompagnés d'exercices pédagogiques pour mettre le participant en situation d'apprentissage et lui permettre de tester de nouveaux comportements et de nouvelles méthodologies.
- Exercices de prise de conscience sur l'impact de la communication dans la relation avec le visiteur.
- Exercices d'appropriation des bons réflexes de l'accueil pour optimiser la mise en application des nouveaux acquis.
- Questionnaires-tests avec autocorrection.
- Jeux de rôle, études de cas, simulations, partage des expériences de chacun.
- Animation du stage sur vidéoprojecteur.
- Remise du Support de formation « Améliorer son Accueil Client »

Intervenant : Formateur expert confirmé dans le domaine de la communication « Accueil Client », parfaitement engagé dans l'approche pédagogique et la philosophie de QUINTESSENCE FORMATION. Il maîtrise tous les mécanismes d'appropriation et d'apprentissage et apporte des solutions immédiatement opérationnelles.

Evaluation de l'Action : Appréciation générale, organisation du stage, les apports théoriques, les conditions matérielles, les outils pédagogiques, les attentes de l'apprenant, le programme et la méthode, l'animation par le formateur, les acquis..

Taux de Satisfaction Client : 95 %

Validation : Remise d'un Certificat de Réalisation"

Version du programme : Octobre 2024