

● **Nature de l'action**

Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

● **Personnel concerné**

Toute personne chargée de l'accueil.

● **Pré-requis**

Aucun.

● **Objectifs pédagogiques**

Être capable de :

- prendre conscience de l'importance de la qualité de l'accueil pour assurer le développement commercial,
- comprendre les mécanismes de la communication mis en jeu en face-à-face et au téléphone,
- adapter l'accueil à chaque personne,
- maîtriser les étapes d'un bon entretien téléphonique,
- savoir fidéliser sa clientèle par un relationnel adapté et des offres spécifiques.

● **Mode d'évaluation**

Une évaluation qualitative de la formation est demandée aux stagiaires en fin de stage.

● **Méthodes pédagogiques**

- Apports théoriques et exercices interactifs.
- Alternance de contenus théoriques et échanges, exercices participatifs ou de groupe.

Documentation : un support de cours est remis aux stagiaires.

● **Sanction de la formation**

- Remise d'une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.
- Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis.

● **Durée**

2 journées, soit 14 heures.

PROGRAMME

L'ACCUEIL : CLE DU DEVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE

- Image de soi, de son service, de son entreprise
- Les critères de qualité de l'accueil

L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Les règles d'une communication positive
- Communication verbale (langage, rythme, intonation, formulation, reformulation)
- Communication non verbale (présentation, attitudes, comportements, écoute active)
- L'empathie (s'adapter aux valeurs et motivations de l'interlocuteur pour mieux répondre à ses attentes)
- Techniques de questionnement et de reformulation
- Etablir et entretenir la relation client
- Transformer les réclamations en satisfaction

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Les contraintes propres à la relation téléphonique
- Les techniques d'approche du client : Les 4 « C » : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure
- La découverte et la réponse aux attentes du client quel que soit le type d'appel
- L'art de poser les questions pour maximiser le recueil d'informations et constituer ainsi une banque de données exploitable
- Le transfert de communication, la prise de message
- Savoir « sourire » au téléphone
- Le traitement des situations difficiles