

Programme de formation ACCUEIL CLIENTS

Objectifs :

- Professionnaliser l'accueil de la clientèle en face à face et à distance
- Développer une image de qualité de votre établissement
- Maitriser les clés de l'accueil physique et téléphonique en intégrant la notion de relation client
- Gérer les situations délicates en maitrisant ses émotions et en intégrant le sens du service lors de vos échanges
- Connaitre la communication verbale et non-verbale
- Savoir accueillir le client et être à son écoute
- Se rendre disponible, faire patienter sans faire attendre
- Anticiper et répondre aux attentes du client, le conseiller
- Savoir s'adapter aux réactions du client et avoir le bon comportement
- Tirer parti de sa personnalité

Public concerné et prérequis :

Toute personne en lien avec la clientèle
Prérequis : Aucun

Qualification des intervenants :

Professionnels expérimentés en communication et accueil client

Moyens pédagogiques et techniques :

- Questionnaire initial - Alternance d'exercices, de cas pratiques et de théorie- Questionnaire de fin de formation pour évaluer les connaissances acquises

Durée :

7 heures.

Programme :

1. Définitions
2. les différents types d'accueil
 - Accueil physique
 - Accueil téléphonique
3. Les bons réflexes à avoir à l'arrivée d'un client- Comportement et politesse
4. Les clefs d'un bon accueil

- Les règles fondamentales

5. L'accueil physique- Être et ne pas être

- Les 4 éléments principaux

6. L'accueil verbal

- Les éléments verbaux
- Les mots à éviter

7. L'accueil non-verbal- Définition

- Les éléments non-verbaux

8. Le savoir-être

- La règle des 4 x 20
- Qualités fondamentales

9. Le savoir-faire

- Aptitudes fondamentales
- Maintenir la communication positive
- Ce qu'il ne faut pas faire
- Les règles d'or de l'accueil
- Les 4 "C"

10. L'accueil téléphonique

- Les étapes basiques
- Dire et ne pas dire
- Les règles de l'accueil téléphonique- Être efficace au téléphone

11. Les enjeux d'un accueil d'exception

- Implication et relation client

12. Réagir selon le type de client- Les attentes du client

- Les différents types de client
- Savoir s'adapter aux réactions du client et avoir le bon comportement

13. S'améliorer pour un bon accueil

- Confiance, conscience, professionnalisme et positive attitude

Modalités d'évaluation des acquis :

Questionnaire fin de formation

Sanction visée :

Attestation de formation

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Formation en Présentiel : Papier + Crayon

Formation en Visio : Ordinateur + internet

Délais moyens pour accéder à la formation :

Session de formation dispensée 2 fois par an - sous condition de 6 stagiaires minimum

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Nous choisissons des salles de formation PMR accessibles par les transports en commun et à proximité de lieux de restauration/hébergement. BR2 Consulting est particulièrement sensible à l'intégration des personnes en situation de Handicap.

Contactez-nous afin d'étudier les possibilités de compensation disponibles.

Lieu

Salle de formation Locaux BR2

Sur site

En distanciel – Visioconférence

Modalités de financement

Que vous soyez salarié, demandeur d'emploi ou chef d'entreprise, des solutions existent pour financer vos formations (CPF, aide individuelle à la formation)

Tarif stagiaire en inter-entreprises:

350,00 €