

ACCUEIL ET RELATION CLIENTÈLE

Objectifs :

Acquérir des techniques pour offrir à la clientèle un accueil de qualité afin d'assurer des prestations et une relation commerciale efficaces, en accord avec l'image de marque de l'entreprise

Personnes concernées :

Personnes au contact de la clientèle : accueil, réception, ventes

Pré requis :

L'expérience de l'accueil au sein d'une entreprise

Méthode Pédagogique :

Active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants. Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situations et / ou jeux de rôle avec mise oeuvre de moyens audiovisuels

Évaluation :

Exercices pratiques, simulation. Questionnaire. Remise d'une attestation de stage

Programme :

L'accueil et les bases de la communication :

L'attitude intérieure :

- La courtoisie, la disponibilité
- Prendre en considération les attentes du client
- Représenter l'entreprise

L'attitude extérieure :

- La prise de contact, la première impression
- Le comportement, la posture, la gestuelle
- Le regard, le sourire, la voix

Techniques de communication :

- L'écoute active et l'observation
- Les questions
- La façon de dire : la reformulation, éliminer phrases creuses et tics de langage
- Le conseil, l'information, la vente

Clore la relation :

- La prise de congé
- L'accompagnement
- Le suivi et la continuité de la relation

Faire face aux éventuelles difficultés :

- Désamorcer l'agressivité
- Gérer les réclamations, les litiges, la mauvaise foi
- Négocier

Exercices pratiques : préparation d'une check-list
La relation : téléphonique, de face à face

Durée : 2 jours
14 heures