

FORMATION ACCUEIL ET COMMUNICATION

1ACC

Objectifs

- Professionnaliser et réussir l'accueil du client
- Répondre aux besoins des clients et contribuer à la bonne image de l'Entreprise
- Assurer un bon accueil du public en créant les conditions d'une communication efficace
- Développer l'écoute et améliorer l'expression verbale et la gestuelle
- Désamorcer les tensions et viser la satisfaction des clients Faire des réclamations un outil de fidélisation
- Garder son énergie et sa motivation

Public Visé

Toute personne chargée de l'Accueil et de la relation client
Assistant(e) commerciale.

Durée

14.00 Heures en présentiel en présentiel

2 Jours

Pré Requis

Aucun.

Parcours pédagogique

Accueillir et fidéliser les clients

- Les fondamentaux de l'accueil client Identifier les enjeux d'un accueil réussi
- Contribuer à valoriser l'image de votre entreprise
- Contextualiser l'accueil

Réussir l'accueil du client

- Adopter les réflexes essentiels à un accueil de qualité : La règle des 4*20
- Systématiser le SBAM
- Maîtriser les spécificités de l'accueil physique
- Utiliser les 10 règles de politesse de base

Le langage verbal

- Le vocabulaire à employer à l'accueil
- Utiliser un vocabulaire positif
- Le bon usage du formalisme
- La prise de congé pour laisser une bonne image

Le langage non verbal

- Le regard, le sourire, la posture...
- Le look personnel à mettre en phase avec l'image de l'entreprise et sa fonction
- L'impact de la communication non verbale sur son interlocuteur La bonne distance à notre interlocuteur
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

Améliorer sa communication afin d'identifier la demande du client

- Développer son attitude d'écoute active
- Poser les bonnes questions et reformuler les attentes
- Répondre aux objections
- S'assurer de la satisfaction des clients
- Prendre congés

Maîtriser les situations compliquées

- Faire preuve d'empathie Utiliser le DESC

ASFO GRAND SUD - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 76310897031

Version : 1ACC-20240223

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n°gratuit)
contact@groupelfc.com
www.asfograndsud.com



SIRET : 83420427300017
Code APE : 8559AA
Organisme de formation enregistré sous le
n°76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitane.
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)

- Préparer les scénarios et les réponses aux objections

Faire face à un client difficile

- Trouver les causes du conflit et les désamorcer
- Savoir accueillir les plaintes et les réclamations

Gagner en confiance pour faire face aux situations difficiles

- Développer son assertivité
- Apprivoiser ses émotions et apprendre à relativiser
- Affronter les conflits en préservant son énergie et sa motivation
- Pratiquer le détachement et le lâcher-prise

Objectifs pédagogiques

- Valoriser l'image de l'entreprise et contribuer à la fidélisation de la clientèle
- Acquérir et maintenir la bonne posture face aux clients
- Utiliser une communication positive
- Répondre avec efficacité aux demandes des clients
- Anticiper, prévenir et limiter les conflits et les frustrations
- Répondre avec efficacité et apaiser les tensions
- Gagner en confiance et développer sa motivation

Méthodes et moyens pédagogiques

Exposés théoriques étayés par de nombreux cas réels issus de l'expérience de l'animateur, mises en situations des participants sous forme de scénarios en utilisant les webcams et la salle virtuelle, échanges et Questions au groupe, construction de solutions à partir des problématiques individuelles, construction des « Best practices », Outils et tests de développement de la confiance en soi.

Qualification Intervenant(e)s

Formateur spécialisé dans le domaine

Méthodes et modalités d'évaluation

QCM, tour de table, observations

Modalités d'Accessibilité

Accès PMR