

# ACCUEIL ET COMMUNICATION

Code produit : 1ACC / Version : v1

## **FINALITE DE LA FORMATION**

- 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

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- 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

## **PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE**

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

## MODALITES

---

**Durée :** 14 heures / 2 jours

**Type :** Présentiel

**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

**Validation des acquis :** QCM, tour de table, observation

**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation

**Profil de l'intervenant :** Formateur spécialisé dans le domaine

## PROGRAMME

---

- **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

- **Maitriser les situations compliquées**
  - Faire preuve d'empathie
  - Utiliser le DESC
  - Préparer les scénarios et les réponses aux objections
- **Faire face à un client difficile :**
  - Identifier les principaux types de clients
  - 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

## **LES + ASFO**

---

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.