

Viser l'excellence par l'accueil client

Modalités pédagogiques

Durée : 14 heures, 2 jours

Horaires : 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu : Voir convention

Participants : 1 mini – 8 max

Dates : Voir convention

Niveau : Initiation

Présentation de la formation

Bien accueillir un client, c'est déjà commencer à le fidéliser. Cette formation vous propose de développer et mettre en pratique les bons outils et les bonnes postures de communication pour rapidement identifier le besoin de votre client et y répondre de façon efficace et courtoise en situation d'accueil.

Objectifs de fin de formation

A la fin de la formation l'apprenant sera capable de :

- Valoriser l'image de son entreprise par la qualité de son accueil
- Optimiser sa communication verbale et non verbale
- Développer sa capacité d'écoute et accroître son efficacité relationnelle
- Adapter des postures corporelles et verbales efficaces face à des situations inhabituelles.

Public visé et Prérequis

Public visé :

Toute personne en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.

Prérequis :

Maîtriser la langue française

Positionnement avant la formation

Le niveau de connaissance des stagiaires sera évalué avant la formation via un questionnaire en ligne réalisé par le formateur.

Objectifs et contenus pédagogiques par demi-journée

Jour 1

Matin

Optimiser son accueil téléphonique et physique

- Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique
- Connaître les techniques efficaces de prise en charge téléphonique
- Mettre en pratique des règles de communication efficace pour un accueil physique
- Transformer une réclamation en opportunité

EASY B4U - PASSPRO

86 rue Pierre et Marie Curie 34430 SAINT JEAN DE VEDAS

Courriel : contact@passpro.fr – Tél : 09.51.04.21.45

N° d'enregistrement 76 66-02012-66 Auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 821 373 677 00029 - Ape : 7022Z

Référence PROG4 – Version D

Après-midi

Comprendre les besoins et les attentes de son interlocuteur pour agir efficacement

- Adopter son comportement en adéquation avec la demande et la situation
- L'importance de la reformulation
- Détecter les motivations de son interlocuteur pour y répondre efficacement
- Choisir ses mots et développer ses arguments

Jour 2

Matin

Renforcer sa communication verbale et para-verbale

- Maîtriser sa communication verbale
- Renforcer sa communication para-verbale : la voix et ses caractéristiques
- Utiliser et comprendre le non verbal
- Gérer son image et celle de l'entreprise

Après-midi

Faire preuve d'intelligence émotionnelle

- Savoir se montrer enthousiaste et positive en toute circonstance
- Éviter les gestes parasites, savoir maîtriser son corps et surtout son émotion
- Communiquer avec assertivité pour faire face aux conflits
- Sortir d'une relation conflictuelle grâce à une verbalisation positive
- Pratiquer le recadrage positif pour garder le contrôle de la situation

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Ordinateur personnel autorisé.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : une évaluation en ligne sur le positionnement du stagiaire

Pendant la formation : exercices, quiz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

En fin de formation : un questionnaire à choix multiple permettra de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Critère d'évaluation :

- Un score de 75% de bonnes réponses doit être obtenu pour la validation des acquis.

Après la formation : une évaluation est réalisée à 6 mois pour évaluer l'impact de la formation sur la pratique professionnelle du stagiaire

Moyens d'encadrement

Formateur spécialisé en relationnel client depuis plus de 10 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution :

- Feuille d'émargement par demi-journée signée par chaque stagiaire et par le formateur
- Remise d'une attestation d'assiduité individuelle à la fin de la formation

Appréciation des résultats :

- Évaluation formative continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter le Référent Handicap au 09 51 04 21 45 ou par mail à handicap@passpro.fr.