



Formation sur 14h
2 jours
08h-12h et 13h-16h



Toute personne en contact avec la clientèle, hôtesse d'accueil ou au standard de son entreprise.

Aucun prérequis nécessaire



Pédagogie active

Apports théoriques, réflexion et sur des échanges d'expériences. Études de cas pratiques, et des mises en situation.



Experts en relation client, communication et management. Titulaire du diplôme de formateur professionnel pour adulte. Gérante d'une société de conseil, Françoise enrichit sa pédagogie des réalités du terrain.



Pour aller + loin

Mener un entretien de vente



410 400

Sophie / Sylvie

Tel. 410 400

Info@scienteo.com

s.molinier@scienteo.com

Relation client

Professionaliser son accueil téléphonique et physique

Objectifs

- Acquérir ou améliorer des comportements professionnels permettant d'établir une relation de confiance avec le client.
- Fidéliser la clientèle par la qualité de son accueil en toutes circonstances.

Déroulé pédagogique

✦ Définir ce que l'on entend par « accueil de qualité »

- Réflexion autour de sa fonction d'accueil au sein de son organisation.
- Identification des enjeux et des objectifs d'un accueil qualitatif

✦ Développer sa communication interpersonnelle et son assertivité

- Connaître le schéma de la communication pour sélectionner les bons canaux sensoriels
- Les impacts du langage et du paralangage (volume, débit, apparence, attitude...)
- Éviter les biais de perception, de distorsion et d'interprétation
- Établir une communication efficace pour s'adapter à son interlocuteur
- Développer ses capacités relationnelles grâce à sa communication verbale et non verbale

✦ Identifier les différentes étapes d'un accueil réussi

- Se préparer à l'accueil en face à face
- Établir un premier contact et une prise en charge de qualité
- Déterminer les besoins et les attentes de son interlocuteur
- Construire une réponse personnalisée pour informer, orienter ou conseiller
- Soigner sa prise de congé

✦ Pratiquer une communication adaptée au téléphone

- Discerner les caractéristiques de sa voix au téléphone
- Optimiser la communication vocale et verbale
- Choisir des expressions propres à la communication téléphonique

✦ Utiliser les étapes de l'accueil téléphonique pour traiter la demande

- Adapter sa prise en charge en fonction du besoin et des attentes de son interlocuteur
- Obtenir le nom et l'objet de l'appel
- Découvrir et filtrer la demande
- Prendre un message avec succès
- Transférer un appel avec professionnalisme et prendre congé