

Accueillir le client

Accueil Physique



Objectifs

- Professionnaliser le rôle de l'accueil
- Renforcer son aisance et son efficacité en situation d'accueil
- Renforcer la relation client
- Valoriser l'image de l'établissement

Public

Toute personne concernée par des situations d'accueil physique

Prérequis

Aucun

Durée

2 jour(s) soit 14 heures

Comprendre le rôle de l'accueil physique

- Connaître les enjeux d'un accueil de qualité
- Pour les clients : identifier leurs attentes et exigences
- Pour la société : renseigner, satisfaire le client et montrer le professionnalisme de la structure

Adopter une attitude positive

- Identifier son interlocuteur
- Observer
- Connaître ses atouts personnels (regard, geste, sourire)
- Adopter une démarche personnalisée vers l'interlocuteur
- Se faire comprendre auprès de son visiteur
- Optimiser ses capacités d'écoute et de communication

Maîtriser les techniques de communication orale

- Adopter les bonnes attitudes et comportement
- Sourire
- Maîtriser le ton et le rythme
- Maîtriser les codes de politesse
- Choisir le temps à utiliser
- Eviter les termes / les formules qui fâchent/ agressent
- Chercher à aider, à renseigner
- Aller au-devant des demandes, proposer, suggérer
- Avoir une attitude positive envers les interlocuteurs
- Surveiller son comportement physique, gestuel
- Ne pas susciter involontairement l'agressivité
- Avoir des réponses pertinentes et valorisantes

- Utiliser les techniques d'écoute active, de questionnement, de reformulation
- Changer les automatismes pour des phrases plus agréables
- Personnaliser au maximum la communication
- Savoir dire non avec courtoisie
- Traiter les objections
- Eviter le dénigrement
- Prendre des notes si besoin pour résumer et transmettre un message

Savoir orienter rapidement

- Expliquer l'action qui va être entreprise
- Savoir faire patienter si nécessaire
- Prendre congé du visiteur

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application et mise en situation
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- 3 à 8 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents

