



Formation 2022

REUSSIR L'ACCUEIL DE SON CLIENT

Durée : 35 heures

Coût : 1750.00 € net de taxe/Stagiaire

Objectifs :

- Adapter l'accueil à chaque personne.
- Répondre avec efficacité et faire preuve d'initiative.
- Améliorer l'image de marque de l'entreprise.
- Gérer les situations et clients difficiles
- Avoir la bonne attitude et le bon comportement

Public concerné : Tout professionnel en relation avec la clientèle.

Méthode mobilisée : **Matériel :** Supports pédagogiques remis au stagiaire format PDF en fin de formation ou imprimer si besoin et disponible en téléchargement pendant 6 mois après formation via un lien. Ordinateur, et vidéo projecteur/Paper board si formation de groupes. Liste du matériel stagiaire et entreprise nécessaire à la formation indiquée sur la convocation de formation.

Méthodes d'apprentissage : Référentiel de formation. Les cours tiennent compte des acquis et des capacités d'assimilation des participants. Le formateur a pour mission de répondre à la demande de façon permanente et individualisée. Tout au long de la formation, le formateur alterne entre théorie, démonstration et pratique.

Intervenants : Formateur spécialisé en vente et communication, requérant un minimum de cinq années de pédagogie appliquée dans la formation.

Formation : Intra, sur site client.

Prérequis : Aucun

Nombre de participants : 1 à 6 stagiaires maximum

Date de stage : Voir convention et convocation

Mode de validation : Évaluation des acquis en fin de formation
Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis.

ADIS PRO

Accueil Client – V2-05/01/2022

436 Chemin du piternet- 84240 Grambois

SAS au capital de 100€ immatriculé au RCS AVIGNON sous le numéro 848 305 835 00011

04.65.23.00.35

contact@adispro.fr / www.adispro.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **93840407484** du préfet de la région Provence-Alpes-Côte-D'azur






Accessibilité : Formation sur site. Néanmoins si la formation est en Inter nous choisissons des salles de formation PMR accessibles par les transports en commun et à proximité de lieux de restauration/hébergement. Nous sommes particulièrement sensibles à l'intégration des personnes en situation de Handicap.

Si vous avez besoin d'une compensation ou adaptation pour le contenu, les supports, le « lieu », le matériel utilisé, les horaires, le rythme, nous sommes à votre écoute. Pour plus d'information, n'hésitez pas à nous contacter. Nous ne pouvons pas vous garantir que nous arriverons à vous satisfaire, mais nous pouvons vous promettre que nous mettrons tout en œuvre pour essayer.

Évaluation de l'action : Une évaluation de la satisfaction des participants est réalisée, et une évaluation des acquis de fin de formation est faite afin de valider les compétences acquises. Évaluation de la prestation de formation « à chaud ». Évaluation des acquis au regard des objectifs attendus « à froid » est réalisée. Auto-évaluation mise à disposition des stagiaires.



Modalités et délais d'inscription : L'inscription est effective après validation des prérequis, du test d'entrée et à réception de la convention signée. Les demandes d'inscription peuvent être envoyées jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

Compétences visées :



-  Être capable d'accueillir un client avec le bon ton, le sourire et en mettant en valeur son entreprise
-  Être capable de gérer des clients difficiles, de reformuler les objections et maîtriser sa parole
-  Être capable d'analyser le verbal et non verbal

Programme :

RÔLES ET MISSIONS : LES EXIGENCES DE LA FONCTION

-  Les contraintes propres au service.
-  Les qualités à mettre en évidence.

LA COMMUNICATION ET SES IMPÉRATIFS :


-  Éléments de base pour l'efficacité du dialogue.
-  Écoute active.
-  Questionnement et reformulation.
-  Sensibilisation aux récepteurs.

ADIS PRO

Accueil Client – V2-05/01/2022

436 Chemin du piternet- 84240 Grambois

SAS au capital de 100€ immatriculé au RCS AVIGNON sous le numéro 848 305 835 00011

 04.65.23.00.35

 contact@adispro.fr / www.adispro.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **93840407484** du préfet de la région Provence-Alpes-Côte-D'azur



LES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS POUR SATISFAIRE LE CLIENT :

- Présentation réconfortante.
- Gestes et voix adaptés.
- Contrôle de soi.
- Maîtrise de la parole et du sourire.
- Prise d'initiative.
- L'assertivité

LA MAITRISE DE SOI DANS LES SITUATIONS DIFFICILES :

- Traitement des interlocuteurs difficiles.
- Réactions positives dans les moments de surcharge.
- Communication conflictuelle : Maintenir la courtoisie.
- Gestion de l'espace.
- Communication non verbale efficace.
- Les dysfonctionnements de la communication

L'IMAGE DE MARQUE ET LA VALORISATION DE SOI ET DE L'ÉTABLISSEMENT.

- Accueillir un public difficile.
- Accueil et image de marque.
- Accueil et relation d'aide.
- Remplir sa mission dans un poste d'accueil général
- Les composantes de l'image

ÊTRE ATTENTIF AUX COMPORTEMENTS NON VERBAUX :

- Avoir un look adapté.
- Se mettre en phase avec son interlocuteur.
- Respecter une distance de communication appropriée.
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits.
- Les différentes typologies d'interlocuteurs

ADIS PRO

Accueil Client – V2-05/01/2022

436 Chemin du piternet- 84240 Grambois

SAS au capital de 100€ immatriculé au RCS AVIGNON sous le numéro 848 305 835 00011

04.65.23.00.35

 contact@adispro.fr / www.adispro.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **93840407484** du préfet de la région Provence-Alpes-Côte-D'azur



TRAITER LA DEMANDE :

- Écouter en valorisant.
- Expliquer pour informer.
- Maîtriser le temps.
- Recadrer un entretien en restant courtois.
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris.
- Conclure et raccompagner un visiteur.
- La méthode de la charte d'accueil à la conclusion

FAIRE FACE A DES SITUATIONS DÉLICATES :

- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets.
- Méthode EPCS
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse.
- Concilier accueil téléphonique et physique.
- Rester toujours constructif.



97,5% de clients satisfaits (*Enquête de satisfaction client*) / **82.75%** de retour client **



0 abandon ou interruption en cours de formation.

Pour plus de renseignements :

Contact : 04.65.23.00.35

***Enquête de satisfaction client réalisée sur l'ensemble des entreprises formées en 2021, envoyées une fois dans l'année.*

ADIS PRO

Accueil Client – V2-05/01/2022

436 Chemin du piternet- 84240 Grambois

SAS au capital de 100€ immatriculé au RCS AVIGNON sous le numéro 848 305 835 00011

04.65.23.00.35

 contact@adispro.fr / www.adispro.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **93840407484** du préfet de la région Provence-Alpes-Côte-D'azur