

Réussir l'accueil des clients

Le client est difficile à capter et à conserver. Il est crucial de s'assurer que ceux qui sont chargés de son accueil sur le site de l'entreprise ou au téléphone maîtrisent les techniques de communication et adoptent des comportements adaptés aux différents interlocuteurs.

Laisser le client s'approprier les lieux, veiller à la qualité de l'environnement pour qu'il se sente en confiance, lui montrer qu'on est disponible, faire preuve de qualités humaines, d'ouverture et d'un contact chaleureux.

POINTS FORTS

Une formation interactive avec de nombreuses mises en situation

OBJECTIFS

Garantir le meilleur accueil aux Professionnels et Particuliers

Préserver l'image de marque de l'entreprise

Agir pour que mon client se sente en confiance

INFOS PRATIQUES

Formation professionnelle inter-entreprises personnalisable en intra-entreprise

Durée : 1 jour (7 h) en présentiel

Groupe de 8 participants maximum

Prérequis : Aucun



PROFILS

Chargé d'accueil, réceptionniste, commercial sédentaire

Réf. FC10

Prix INTER : 690 €HT (Dates et disponibilités sur demande)

Package INTRA : 1 230 €HT (Dans vos locaux : Groupe de 8 personnes maximum)

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Dialogue, partages d'expériences, échanges en plénière, mises en situation, tests d'autodiagnostic.

FORMATEURS

Nos consultants formateurs et animateurs sont des experts reconnus de l'action commerciale. Ils interviennent régulièrement en entreprise pour animer et piloter des actions de développement aux côtés des forces de vente.

Programme de la formation

Introduction

Un autodiagnostic pour se situer et préciser ses attentes.
Echange d'expériences

1

Accueillir et entrer en contact sur le point de vente

Prendre en compte mon client dès son entrée dans mon négoce : Les mots, la voix, le regard, les gestes « qui vont bien »
Personnaliser son accueil en fonction de l'attitude générale de mon client
Se focaliser sur mon client sans « l'agresser »
Personnaliser sa relation en 20 secondes pour que mon client se sente en confiance
Choisir mon mode d'expression et mon vocabulaire en fonction de chaque client
Que faire en cas de difficultés d'expression du client ?

2

Accueillir au téléphone

Personnaliser mon accueil au téléphone
Positionner ma voix comme vecteur de l'image de mon entreprise
À dire, à ne pas dire
Répondre au téléphone lorsque je suis face à un ou plusieurs clients à mon poste
Les bonnes attitudes à avoir au téléphone

Moi au sein du groupe, je fixe mon propre CAP (le Cadre de mon Action de Progrès) et je m'engage dès maintenant dans sa réalisation sur le terrain.