

## La relation client : l'accueil physique

### PUBLIC CONCERNE

Personnes en situation d'accueil physique :réception, vendeurs points de vente

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- ▶ Rappeler les enjeux de la relation téléphonique
- ▶ Améliorer et maintenir une démarche pro-active des appels entrants
- ▶ Véhiculer une image de qualité de service pour mieux satisfaire les clients
- ▶ Être concret et savoir terminer un appel
- ▶ Professionnaliser la relation par téléphone
- ▶ Optimiser la gestion simultanée des tâches administratives et des appels téléphoniques

### PRE-REQUIS

Personnes débutants dans la fonction

### DUREE ET MODALITES PRATIQUES DE LA FORMATION

Durée (en jour et en heures): 2 journées + 1 journée

Modalités pratiques : présentiel

Nombre de stagiaires (à titre de recommandation) : 6 à 8

### FORMATEUR

- ▶ Didier Serrant

### MOYENS PEDAGOGIQUES & TECHNIQUES

- ▶ Form'Action, méthode interactive et participative qui fait appel aux expériences professionnelles de chaque participant.
- ▶ Apports théoriques illustrés par des exemples concrets et réels
- ▶ Jeux de rôles et simulations
- ▶ Exercices individuels et collectifs

### MODALITES DE SUIVI ET MODE D'EVALUATION

- ▶ Quizz d'évaluation des acquis pédagogiques
- ▶ Correction orale et collective avec l'intervenant
- ▶ Feuille de présence signée par chaque participant à chaque demi-journée.
- ▶ Fiches d'évaluation complétées par le formateur et par les participants.
- ▶ Attestation de formation

## CONTENU DE LA FORMATION / DEROULE

Séquence
Comprendre les enjeux de la qualité de service <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sur l'image de l'institution</li><li>▶ Sur l'organisation</li><li>▶ Sur la stratégie</li><li>▶ Sur votre propre mission et votre stress</li></ul>
Les bases de la relation client <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Quelles sont les attentes des clients/usagers en accueil physique ?</li><li>▶ La communication verbale et non verbale<ul style="list-style-type: none"><li>L'allure</li><li>La gestuelle</li><li>Les autres sens de la communication</li></ul></li><li>▶ La gestion de l'espace (son propre espace, celui de l'utilisateur et l'espace d'accueil en général)</li><li>▶ La synchronisation avec son interlocuteur</li><li>▶ Les lois de la directivité par le mouvement</li><li>▶ Savoir isoler</li><li>▶ Aboutir à une solution</li><li>▶ Aboutir à un engagement</li></ul>
Structurer son entretien <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Selon les types d'entretiens en accueil physique</li><li>▶ Selon les types d'interlocuteurs</li><li>▶ Un cas particulier : La réclamation</li></ul>

## TARIF

Intra entreprise : 1 900€ H.T / jour - Autres formats et demandes spécifiques sur devis.

## DISPONIBILITE DE REALISATION

Dans le mois qui suit la commande sous réserve de la disponibilité du/des formateur(s) /trice(s).