

La qualité de l'accueil : faites la différence

Réf. : FT-QUAL-ACCUEIL

Durée : 1 jour

Objectifs : Fidéliser sa clientèle. Acquérir les techniques comportementales indispensables pour un accueil de qualité. Savoir gérer les situations conflictuelles. Identifier et prendre en charge les attentes de ses clients pour les satisfaire de manière efficace.

Public : Tout public.

Méthode pédagogique : Méthode active et impliquante. Apports techniques suivis d'applications concrètes et pratiques. Jeux de rôles, mises en situation, enregistrement vidéo. Un livret pédagogique est remis à chaque participant à l'issue du stage.

Nombre de participants : 4 à 12 personnes maximum.

1. DEFINITION

- L'accueil, c'est quoi ?

2. L'ENVIRONNEMENT

- Les principales composantes du lieu d'accueil (décoration, ambiance sonore, lumière ...).

3. LES DIFFERENTS VECTEURS D'UN ACCUEIL REUSSI

4. L'ACCUEIL : LES PREMIERES SECONDES

- La présentation.
- Le sourire.
- Le regard.
- La disponibilité.
- La personnalisation de l'accueil.
- La prise en compte du client.

5. IDENTIFIER LES BESOINS DU CLIENT

- S'informer pour mieux informer.
- Ecoute active.
- Questionnement et reformulation.

6. REPONDRE EFFICACEMENT A LA DEMANDE

- Etre précis et concis.
- Utiliser un langage positif (mots à éviter et mots à privilégier).
- S'assurer de la compréhension de son interlocuteur.

7. PRENDRE CONGE

- Laisser une image positive de l'entreprise.
- Terminer par une formule conviviale.

8. ADOPTER LES COMPORTEMENTS EFFICACES

- S'adapter aux différents interlocuteurs.
- Reconnaître l'autre dans sa spécificité.
- Gérer les situations conflictuelles.
- Désamorcer la colère.
- Canaliser un comportement agressif grâce à la méthode E.R.I.C.
- Décrypter le langage non verbal.