

OPTIMISER L'ACCUEIL CLIENTS : EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE



En résumé

Que ce soit en face à face ou au téléphone, la relation client est déterminante dans la qualité de service client. Elle impacte l'image que l'interlocuteur a de l'entreprise dès les premiers instants.

Cette formation accueil client vise à développer vos compétences relationnelles, affiner votre communication client et maîtriser l'écoute active. A l'issue de ce programme, vous saurez gérer les conflits avec sérénité pour renforcer l'image de votre entreprise. Vous aurez les clés pour offrir une qualité de service optimale et proposer à vos clients une expérience marquante, source de satisfaction et de fidélisation.

Ces formations pourraient également vous intéresser :

- [Formation gestion des litiges clients ou gestion des réclamations.](#)
- [Formation technique de vente et négociation.](#)
- [Formation développer la qualité au service du client.](#)



Objectifs

- Optimiser la qualité de l'accueil en face à face et au téléphone pour garantir et valoriser l'image de marque
- Faciliter la prise en charge des demandes et augmenter le taux de satisfaction de la clientèle par un accueil efficace
- Maîtriser les effets de sa communication sur le comportement des interlocuteurs



Programme

Garantir la qualité de service

- Définir les objectifs de la mission d'accueil de son entreprise
- Communiquer : définition et difficultés
- Différencier les faits, opinions et sentiments

Adopter un comportement positif en face à face et au téléphone

- S'adapter aux cadres de référence
- Accepter et s'adapter à son interlocuteur en pratiquant l'écoute active et l'empathie
- Conserver une attitude professionnelle
- Optimiser le para verbal : Adapter sa voix
- Utiliser le vocabulaire d'accueil, poids des mots
- Personnaliser la relation
- Gérer simultanément le téléphone et le face à face

Maîtriser l'entretien d'accueil

- Se présenter de façon professionnelle

Durée

2 jour(s) / 14 heure(s)

Effectif

De 2 à 8 stagiaires

Tarif

1125 € NET

Pour qui ?

Responsables, commerciaux, ingénieurs d'affaires, KAM Dirigeants d'entreprise et créateurs d'entreprise

Prérequis

Cette session ne nécessite aucun prérequis particulier

Code RNCP / RS

NA

Référence

NA

- Écouter activement et reformuler efficacement

- Poser les bonnes questions au bon moment

- Apporter les réponses : règle des 4 C

- Transmettre les messages

- Orienter vers un autre service

- Mettre en attente

Gérer les comportements clients et prévenir les situations difficiles

- Gérer les bavards, agressifs, réservés...

- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en situation de conflit

- Reconnaître les différents comportements clients et y faire face

- Modifier son comportement face à l'agressivité : les bonnes pratiques et techniques



Méthodes pédagogiques

Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.

- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.

- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

- Support de formation remis aux participants.

Suivi d'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.



Intervenants

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.

Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.



Évaluation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.