

# 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

- Ecouter activement et reformuler encourageant
- 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.