

Améliorer l'accueil et le service à la clientèle



Durée conseillée

2 jours soit 14 heures

Tarif selon devis



www.abisformation.fr

ACCUEIL

Cette formation vous permettra de capitaliser sur la qualité de votre accueil, de désamorcer des situations de tensions ou conflits éventuels et de vendre plus et mieux

Format

Sur-mesure
Groupe de 12 stagiaires maximum

CONTENU

- La communication non-verbale : l'importance de notre capital image
 - Connaître et comprendre les valeurs associées à notre image au sein notre Société (notion d'interculturelle possible)
 - Connaître les codes de son secteur d'activité
 - Valoriser son image professionnelle :
 - Soigner son apparence
 - Etre attentif à sa gestuelle
 - S'exprimer avec aisance
 - Concilier image personnelle et image d'entreprise
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre
 - La prise de parole ; quelques techniques et outils
 - Voix : rythme, articulation, intention
 - Regard : importance et intensité
 - Gestuelle : gestes parasites, gestes qui aident à la communication
- Tensions et conflits : comment désamorcer les comportements agressifs
 - Reconnaître et décoder les signaux non-verbaux et verbaux d'une attitude agressive
 - Adopter une attitude physique rassurante
 - Mise en place d'actions préventives
 - Identifier ses sources de stress
 - S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Vendre plus et mieux
 - Bien informer votre interlocuteur
 - Reformuler pour s'assurer d'avoir bien compris la demande
 - Donner un message clair et simple
 - Utiliser les moyens mis à disposition : visuel, plaquette d'information
 - Utiliser des personnes « ressources » en cas de besoin
 - Identifier les signaux d'achat
 - Le menaçant
 - L'humoriste
 - L'imprécis
 - Le séducteur
- S'exprimer en anglais
 - Pouvoir renseigner sur un itinéraire
 - Réceptionner et émettre un appel téléphonique
 - Effectuer une réservation

Objectifs

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

- D'utiliser la communication non verbale en situation d'accueil
- D'utiliser des méthodes pour désamorcer un conflit en situation d'accueil
- D'utiliser des méthodes de vente
- D'accueillir en anglais

Public

Toute personne en situation d'accueil téléphonique et physique

Pré-requis

Aucun

Profil Intervenant

Formateur junior, senior ou expert

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

Pédagogie

- Démarches : déductive, inductive, dialectique
- Méthodes : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- Formation-action

Formations complémentaires

Mieux vendre par téléphone / Savoir gérer les conflits / Savoir gérer son stress en milieu professionnel

Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

Références bibliographiques

Adopter l'accueil-attitude

Sandrine Gelin et Khuê-Linh Truong
Editions d'Organisation - 10/2008

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu