

# Améliorer l'accueil et le service à la clientèle



Durée conseillée

**2 jours** soit 14 heures

Tarif selon devis



[www.abisformation.fr](http://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