

Les fondamentaux de l'accueil physique des clients



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

CONTENU

LA RELATION CLIENT - MISE EN PERSPECTIVE

- La relation client aujourd'hui
 - Les caractéristiques des clients
 - La « psychologie » des clients, les attentes des clients
- Les enjeux de la relation client pour l'entreprise
 - Défendre et mettre en avant ses valeurs
 - Développer une image « tournée » vers le client
 - Faire preuve de professionnalisme et d'efficacité

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

- Réussir l'entrée en relation avec l'autre et bien accueillir les clients
 - Soigner son apparence
 - Regard - Sourire - Mimiques - Silences
 - Voix : rythme, articulation, intention
 - Gestuelle : gestes parasites, gestes qui aident à la communication
 - Répondre aux besoins des clients : pratiquer l'écoute active
 - Faire preuve de discrétion
 - Etre positif en toute circonstance
- S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
 - L'impatient, l'agressif, le menaçant, l'humoriste, l'imprécis, le séducteur
- Tensions et conflits : désamorcer les comportements agressifs
 - Reconnaître et analyser les causes de tension
 - Décoder les signaux non-verbaux et verbaux d'une attitude agressive
 - Les précautions à prendre pour anticiper un conflit : Observer, être vigilant, avoir des attitudes positives
 - Etes-vous persécuteur, sauveur ou victime ? (Test)
- Affronter un conflit pour le transformer en opportunité d'amélioration de la relation client
 - Maîtriser son agressivité et celle de son interlocuteur
 - Aplanir les tensions et garder son calme
 - Aider et proposer des solutions pour sortir des blocages
 - Transformer l'agression en critique utile et constructive
 - Tirer des enseignements de chaque conflit, définir des axes de progrès

Références bibliographiques

Adopter l'accueil-attitude
Sandrine Gelin et Khuê-Linh Truong
Editions d'Organisation - 10/2008

Format

Sur-mesure
Groupe de 12 stagiaires maximum

Objectifs

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

- De comprendre les enjeux de la relation client
- D'utiliser la communication non verbale en situation d'accueil
- D'utiliser des méthodes pour désamorcer un conflit en situation d'accueil

Public

S'adresse à tout type de personnel, en particulier les personnes ayant à faire face à une activité d'accueil tels que les hôtes et hôtesse d'accueil

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

Savoir gérer les conflits / Savoir gérer son stress en milieu professionnel / Améliorer l'accueil et le service à la clientèle

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

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION - 27 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS - Tél : 01 44 70 01 69 / Fax : 01 44 70 01 79
ABIS FORMATION : Sarl au capital de 10 710 € - Siret : 443 421 284 000 29 - ABIS INSTITUTION : Sarl au capital de 3 000 € - Siret : 499 850 089 000 16