

PARTICIPANT(S) :

Personnes chargées du standard et de l'accueil dans une entreprise, ainsi que toute personne en relation avec la clientèle

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Lieux : Campus du lac ou Campus de Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert dans la Relation client.

PRE REQUIS :

Maîtrise de la langue française

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 66

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Développer l'image d'accueil et de service de l'entreprise.
- Découvrir et connaître les attitudes qui vont améliorer la relation avec le client dans le but de dynamiser l'image de l'entreprise.
- Responsabiliser et valoriser le personnel dans son poste.
- Comprendre la notion de « service qualité »
- Développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires à la prise en charge efficace des clients.

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de cas pratique au travers d'exercices et d'étude de cas.
Pédagogie permettant les échanges d'expérience entre participants.

CONTENU DU PROGRAMME

L'ORGANISATION HUMAINE ET MATERIELLE DE L'ACCUEIL.

Le rôle de chacun

Le profil de l'hôtesse d'accueil

Ses missions, ses outils

Son organisation

Ses points forts, ses axes de progression

Les attentes du service

Les consignes

SAVOIR ACCUEILLIR

Donner une image professionnelle. Valoriser la fonction Accueil au téléphone et/ou en face à face

Les bases de la communication

Verbale : langage positif, adapté

Non verbale : l'attitude, la tenue

La maîtrise de l'expression

Développer son potentiel verbal

Sourire, ton, débit

La formulation positive

La communication non verbale

La respiration

Les outils de la communication

Le comportement

La voix, l'élocution, le langage

L'écoute

Le dialogue, reformulation / transmission

Les techniques qui favorisent la communication

L'écoute active

Le questionnement

La reformulation

LES SITUATIONS DELICATES

Diagnostiquer

Identifier les situations délicates possibles

Analyser les modes de gestion actuels

Prévenir par un comportement et des réponses adaptées

Les formules qui provoquent l'agressivité

Les formules à utiliser

Traiter