

OPTIMISER L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT



PARTICIPANT(S) :

Tout collaborateur en contact avec les clients.

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Lieux : Campus du lac ou Campus de Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert dans la vente et la négociation commerciale

OPTION :

CCE – Certificat de Compétences en Entreprise : 2h d'étude de cas, 500€ supplémentaire

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.

Evaluation des acquisitions avec un Quizz de connaissances en fin de parcours.

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

- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation client
- Savoir comprendre les clients et déceler les attentes
- Adopter un comportement professionnel
- Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser l'accueil et la relation client

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance de séquences expositives, de travaux en binômes ou en sous-groupes et de phases réflexives et interactives.

Cas pratiques, mises en situation

Jeux en équipe et retours d'expérience partagés et analysés.

Plan d'action personnalisé.

CONTENU DU PROGRAMME

Tour de table et définition des objectifs et problématiques de chaque participant

GARANTIR LA QUALITE 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 A FACE ET AU TELEPHONE

Accepter et s'adapter à son interlocuteur en pratiquant l'écoute active et l'empathie

Conservé 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

DEPLOIEMENT D'UNE ACTION DE QUALITE AU SERVICE DU CLIENT

Formalisation de la / les solutions apportée(s)

Planification des actions

Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord...

A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements

PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

Identifier les causes et les signes avant-coureurs d'une situation conflictuelle

Diagnostiquer son mode d'intervention, les principes de l'escalade conflictuelle

Maîtriser positivement des comportements inappropriés : repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation,

Définition d'un plan d'action personnalisé pour définir ses axes de progression

L'EVALUATION DES IMPACTS DES ACTIONS MENEES AUPRES DU CLIENT INTERNE/EXTERNE

Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi

Mise en place d'une démarche d'amélioration continue

Evaluation des acquisitions : Quizz de connaissances.