Accueil : optimisez vos interactions avec les clients

CONCERNE
Personnel chargé de l'accueil.
Assistante de service / direction.
PRÉREQUIS
Aucun prérequis n'est nécessaire.
OBJECTIFS
- Amener les collaborateurs à une démarche dynamique de l'accueil.
- Savoir accueillir, écouter et renseigner son interlocuteur.
- Valoriser, pérenniser l'image de marque de son entreprise.
- Transmettre l'image d'une structure attentive à son interlocuteur.
- Conclure de manière positive.

DURÉE	SANCTION
2 jours	Attestation de compétences

PÉDAGOGIE
Formation basée sur des mises en situations pratiques : travail sur l'affirmation de soi, l'empathie et les difficultés de chacun.
Exercices individuel et élaboration d'un guide d'entretien spécifique.
Didacticiel stagiaire.

INTERVENANT :
Nos formateurs, spécialistes des thématiques abordées, sont sélectionnés et évalués au regard de leurs connaissances techniques et pédagogiques.

SUIVI EVALUATION DES ACQUIS :
En début de formation : recueil des attentes et des objectifs individuels des stagiaires.
En fin de formation : tour de table pour relever le niveau d'atteinte des objectifs et réponse aux attentes exprimées.
Evaluation de la satisfaction des stagiaires : fiche d'évaluation Qualité à chaud.
Evaluation des acquis de la formation : fiche de compétences.
Feuille de présence.
Attestation de formation et cas échéant certification de compétence.

ACCESSIBILITE :
Pour les formations se déroulant dans l'entreprise, cette dernière devra s'assurer des conditions d'accessibilité à la formation des personnes en situation d'handicap. Dans nos centres, pour tout handicap, le commanditaire devra informer GEDAF ELSETE pour prévoir les conditions d'accueil, ou contacter notre référent handicap par email info@gedaf.fr

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :
Cf proposition commerciale ou calendrier Inter Entreprises.

LIEU
EN ENTREPRISE
Albertville – Annecy – Avignon – Bourg en Bresse – Chambéry – Grenoble - Lyon – Mâcon - Roanne – Saint Etienne – Valence …

CONTENU DÉTAILLÉ

DONNER UNE IMAGE POSITIVE DÈS LE PREMIER CONTACT

PERSONNALISER SON IMAGE

Acquérir les bons réflexes : sourire, écouter, personnaliser ses expressions.
Maîtriser les règles de la communication : question, reformulation, traitement des objections.
Pérenniser l'image de la structure par des mots et expressions positifs.
Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers ses clients.
Traiter chaque action par une démarche active.

RECEVOIR UN VISITEUR OU UN APPEL

Accueillir : les premiers mots à utiliser.
Gérer le téléphone et les visiteurs en simultané.
Savoir faire patienter sans faire attendre.
Poser les bonnes questions pour identifier la demande.
Traiter la demande ou transférer sur le bon interlocuteur.
Traiter les cas difficiles : bavards, agressifs, réclamations, litiges, etc.
Conclure positivement et prendre congé.

MISE EN PRATIQUE

Analyse de cas, sketches et entraînements qui permettent de prendre conscience de ses comportements en situation réelle, d'identifier ses points forts et de se fixer des objectifs de progrès dans son activité quotidienne.
Élaboration d'un guide d'entretien spécifique.