**CCI Formation**
Aix-Marseille-Provence

**Ref :** NA
**Code RNCP / RS :** NA
**Fiche générée le :** 2022-07-01 11:26:28

# OPTIMISER L'ACCUEIL CLIENTS : EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

## En résumé

Que ce soit en face à face ou au téléphone, la relation client est déterminante dans la qualité de service client. Elle impacte l'image que l'interlocuteur a de l'entreprise dès les premiers instants

## Objectifs

- Optimiser la qualité de l'accueil en face à face et au téléphone pour garantir et valoriser l'image de marque
- Faciliter la prise en charge des demandes et augmenter le taux de satisfaction de la clientèle par un accueil efficace
- Maîtriser les effets de sa communication sur le comportement des interlocuteurs

### » Participant

Responsables, commerciaux, ingénieurs d'affaires, KAM Dirigeants d'entreprise et créateurs d'entreprise

### » Pré-requis

Cette session ne nécessite aucun prérequis particulier

**Ref :** NA
**Code RNCP / RS :** NA

## Programme

**Garantir la qualité 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 à face et au téléphone**
- S'adapter aux cadres de référence
- Accepter et s'adapter à son interlocuteur en pratiquant l'écoute active et l'empathie
- Conserver 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

**Maîtriser l'entretien d'accueil**
- Se présenter de façon professionnelle
- Ecouter activement et reformuler efficacement
- Poser les bonnes questions au bon moment
- Apporter les réponses : règle des 4 C
- Transmettre les messages
- Orienter vers un autre service
- Mettre en attente

**Gérer les comportements clients et prévenir les situations difficiles**
- Gérer les bavards, agressifs, réservés...
- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en situation de conflit
- Reconnaître les différents comportements clients et y faire face
- Modifier son comportement face à l'agressivité : les bonnes pratiques et techniques

**CCI Formation**
Aix-Marseille-Provence

**Ref :** NA
**Code RNCP / RS :** NA

# OPTIMISER L'ACCUEIL CLIENTS : EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

## Méthodes, moyens et suivi

### » Méthodes pédagogiques

Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

### » Moyens techniques

### » Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés

### » Suivi de l'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.
Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

### » Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.
N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.
Un conseiller formation vous répondra sous 48h.

**CCI Formation**
Aix-Marseille-Provence

**Ref :** NA
**Code RNCP / RS :** NA

# OPTIMISER L'ACCUEIL CLIENTS : EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

## Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

## Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

## Formation en Inter

1125€ net de taxe / personne certification non comprise

## Durée

2 jour(s)
14 heure(s)

## Autres détails