Marketing | Relation Client | Négociation | Vente

# 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.

Cette formation accueil client vise à développer vos compétences relationnelles, affiner votre communication client et maîtriser l'écoute active. A l'issue de ce programme, vous saurez gérer les conflits avec sérénité pour renforcer l'image de votre entreprise. Vous aurez les clés pour offrir une qualité de service optimale et proposer à vos clients une expérience marquante, source de satisfaction et de fidélisation.

Ces formations pourraient également vous intéresser :

- Formation gestion des litiges clients ou gestion des réclamations.
- Formation technique de vente et négociation.
- Formation certifiante Développer la qualité de service et la relation client, **éligible au CPF.**

**Durée**
2 jour(s) / 14 heure(s)

**Effectif**
De 2 à 8 stagiaires

**Tarif**
1125 € NET

**Code RNCP / RS**
NA

**Référence**
NA

## À qui s'adresse la formation ?

### Public

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

### Prérequis

Cette session ne nécessite aucun prérequis particulier

## 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

## 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

– 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'accue**il

– 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

## 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.

## Suivi d'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.

## Intervenants

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.

## Évaluation

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.