

Améliorer la qualité de l'accueil en entreprise

<p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gagner en efficacité professionnelle dans la relation d'accueil avec le client - Cibler les demandes et attentes des clients pour proposer une solution adéquate et personnalisée - S'adapter à des interlocuteurs variés et adopter un comportement en cohérence avec l'image de l'entreprise - Utiliser les techniques d'accueil (physique et téléphonique), prendre en charge la demande, guider et orienter, informer en direct 	<p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Accueillir : rôle et mission</p> <p>Être efficace : L'environnement : Donner une bonne première impression Confiance : réussir le premier contact Présentation : soigner l'image Directivité : comprendre les exigences des clients, savoir diriger</p> <p>Mettre en place une organisation efficace</p> <p>La phrase d'accueil Le répondeur La gestion de l'absence physique</p> <p>Mettre en place une attitude efficace</p> <p>Personnaliser l'accueil du client, le reconnaître Situer son rôle et ses missions Écouter activement et prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires Reformuler Savoir repérer, identifier, orienter un client facile, difficile, mécontent Mettre en attente</p> <p>2^{eme} jour de formation :</p> <p>Finaliser l'entretien</p> <p>Comment prendre congé positivement</p> <p>Savoir comment bien communiquer</p> <p>Prendre conscience de l'importance de la communication : Décliner les formules à employer et à éviter, positiver son discours Être attentif à sa voix, vecteur de qualité d'image Connaître les règles fondamentales débouchant sur une meilleure expression orale : le verbal, le para verbal et le non verbal</p> <p>Mettre en pratique les différents types de questions</p> <p>Découvrir, préciser, compléter, éclaircir la demande du client Reformuler : pourquoi, quand et comment reformuler</p>
<p>Public concerné :</p> <p>Toute personne chargée de l'accueil physique et/ou téléphonique dans une entreprise, cabinet, association,...</p>	
<p>Prérequis :</p> <p>Aucun prérequis</p>	
<p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter ou en Intra Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS / ou sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 45 € HT Prix total : 630 € HT</p>	

Moyens techniques :

Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.

Méthodes pédagogiques :

Apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques de mise en œuvre : entraînement avec des exercices et cas concrets

Support de cours papier.

Formateur :

Ludivine MANDIN, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un BTS Assistante de Direction, expérience de plus de 19 ans dans le champ de la bureautique et de l'organisation administrative.

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.