

FORMATION

L'art d'accueillir le client

OBJECTIFS :

- * Être capable de maîtriser les aptitudes relationnelles et les compétences de l'accueil afin de créer une relation de service qualitative avec le client, le visiteur.
- * Être capable d'utiliser les fondamentaux de la communication et maîtriser les incidences
- * Être capable d'identifier les différents profils clients et s'y adapter
- * Être capable d'écouter le client pour créer une relation personnalisée

PROGRAMME 2 JOURS (14h) Présentiel

1/ Utiliser les fondamentaux de la communication pour accueillir votre client, votre visiteur comme s'il était votre hôte

- Identifier et connaître l'impact de sa communication non verbale : postures, gestes, attitudes, diction, timbre de voix pour accueillir le client de façon positive
- Identifier et adapter sa communication verbale : vocabulaire et tournures de phrase, expression orale, communication positive pour faire rêver le client
- Maîtriser sa communication esthétique : tenue professionnelle, image de soi, tenue de son environnement professionnel pour incarner l'image de l'office
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

2- Identifier qui sont vos clients/ vos visiteurs

- Repérer les profils et attentes spécifiques de vos clients
- Définir leurs besoins fonctionnels et émotionnels avant et post covid
- Repérer les clients aux profils SONCASE et s'y adapter
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

3- Savoir écouter le client pour une relation personnalisée

- Utiliser l'écoute active
- Savoir questionner pour s'adapter et créer une relation personnalisée
- Faire preuve d'empathie pour se connecter à son client
- Structurer son argumentaire pour être précis auprès du client





- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

PUBLIC CONCERNE

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

Minimum 4 personnes, maximum 10 personnes en intra-entreprises

ACCESSIBILITE

Attentive to Customer tient à accueillir l'ensemble des personnes sans discrimination et rend accessible l'ensemble des formations aux personnes en situation de handicap, maladies invalidantes ou tout autre situation pénalisante. Merci de nous informer de vos besoins spécifiques en amont et nous veillerons grâce à l'écoute bienveillante de Morgane Maillot, notre interlocutrice référente handicap externalisée (morgane.maillot@mltressources.fr) à adapter nos pratiques pédagogiques pour vous accueillir et satisfaire vos besoins de formation dans les meilleures conditions possibles.

PRE-REQUIS

Aucun.

METHODES PEDAGOGIQUES

Attentive to Customer utilise une pédagogie active et participative avec l'utilisation de l'intelligence collective et d'outils de créativité pour l'application des apports théoriques afin d'optimiser l'assimilation des données. Nous apportons un soin à la création de jeux ludo-pédagogiques uniques en présentiel et à distance avec l'utilisation d'outils digitaux en utilisant les 3 formes de mémoire de l'apprenant pour la réussite des apprentissages.

EVALUATION & VALIDATION

L'acquisition des aptitudes et compétences sera vérifiée par le formateur tout au long de la journée ou des journées de formation sous différentes formes (quizz, évaluation en sous-groupe, jeux de mémorisation et évaluation...). Une attestation nominative sera remise à la fin de la session ou un certificat de réalisation pour les formations à distance.

PROCESS QUALITE

Avant la validation de votre demande : Une première réponse à votre demande sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

A la fin de la formation nous vous demanderons un retour d'expériences par un questionnaire "à chaud", ce afin de vérifier la validation de vos attentes et surtout de nous permettre de nous améliorer. Un questionnaire "à froid" un mois après la formation est appliqué pour vérifier l'application et l'ancrage des acquis délivrés.



LIEU DE LA FORMATION

Au sein de vos locaux ou dans une salle adaptée pouvant permettre l'accessibilité de l'ensemble des publics à la charge du client.

MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Formation sur mesure en intra-entreprises adaptée à vos besoins. Veuillez nous contacter à l'adresse suivante contact@attentivetocustomer.com pour organiser un rendez-vous d'expression de vos attentes et besoins. Nous pourrions ainsi vous proposer un devis personnalisé.

Avant la validation de votre demande : Une première réponse vous sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

CONSIGNES SANITAIRES

Des consignes sanitaires pourront s'appliquer en fonction de l'évolution de la situation du COVID 19, en lien et suivant les directives gouvernementales au moment de la signature de la convention de formation.

Suivant le décret n°2020-545 du 11 mai 2020, le lieu d'accueil devra respecter les gestes barrières et le port du masque sera obligatoire tout au long de la formation. Du gel hydroalcoolique sera à disposition dans le lieu utilisé pour la formation.

Chaque participant veillera à avoir son matériel personnel tel que stylos et bloc note.

100% SATISFACTION STAGIAIRES

72% de stagiaires souhaiteraient obtenir un suivi post formation