

## Professionnaliser son accueil

Marketing - Vente

### 🕒 DURÉE

14 heures soit 2 jours

### 💰 TARIFS

Inter entreprises : 770€ net de TVA  
Intra entreprises : nous contacter

### 👤 PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

### Partenaires



## Objectifs

Optimiser l'efficacité de vos contacts et véhiculer une image professionnelle.  
Rester à l'écoute des besoins exprimés, tenir un discours adapté et gérer un accueil efficace.  
Maîtriser les situations difficiles ou nouvelles et favoriser la fidélisation.

## Programme

**Apprentissage des règles de présentation**

- Les modes d'expression, le langage et la kinésique (tenue, gestuelle, sourire, regard...).
- L'image vécue, l'image perçue.
- Les nouvelles techniques de communication clientèle et les sources de satisfaction comportementales.

## La réception clients

- Accueillir, faire patienter, prendre en charge sans stress.
- Devancer les questions récurrentes, rassurer sans s'engager, valider la compréhension, obtenir les informations souhaitées.
- Gagner du temps et « entonneriser » le contact.
- Donner à chaque client la sensation qu'il est unique.
- Prioriser les demandes et anticiper les conflits.

## Le contact téléphonique

- Réceptionner les appels
  - Appliquer la bonne méthodologie.
  - Gérer les appels multiples, mettre en attente .
  - La formulation des réponses rapides et positives  
Ecouter et approuver, reformuler et valider les réponses à apporter :
  - Savoir gérer l'absence des interlocuteurs sollicités.
  
- Emettre les appels
  - Construire un schéma directeur, se présenter, vaincre ses appréhensions :  
Les différents cas de réaction possible et l'impact généré par chacun.
  
- Jeux de rôles, exercices de simulation.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, cas pratiques
- Démarches déductives et inductives
- Mises en situations
- Individualisation de la formation

## Evaluation

 Évaluations modulaires

 Attestation de formation