

Mieux communiquer pour mieux accueillir

Objectifs

A partir de situations d'accueil rencontrées quotidiennement, trouver des réponses ou de nouvelles façons de faire concrètes, ajustées et réalistes.

Public

Toutes personnes en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière.

Durée 14 heures

Equipe pédagogique

Intervenant expert dans le domaine du management, de l'organisation et de la communication.

Démarche Pédagogique

La formatrice s'appuie sur les situations vécues par les participants et accompagne vers un décodage pragmatique et pertinent des comportements observés. Elle fait référence à des méthodologies efficaces, ciblées et cohérentes. Le travail se fait au travers de mises en situations, d'échanges, de questionnement et d'apport de connaissances. Le bouclage des séquences de travail permet à chacun de définir ce qui lui aura été le plus utile, et de se dégager un objectif prioritaire.

Validation

Attestation de stage

Suivi d'accompagnement individuel

Déroulement du stage

Jour 1

Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client.

Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone.

Jour 2

Apaiser des tensions ou résoudre des conflits.

Contenu

Les enjeux de l'accueil

Bon ou mauvais accueil : quels effets ?

Je 'suis' donc mon entreprise est...

Aujourd'hui moi client : je suis, je sais, j'attends !

Accueillir c'est aussi conseiller

Détecter les besoins

Valider l'ordre de priorité

Donner des renseignements précis et vérifiés

Techniques d'accueil en face à face

Etablir la relation avec succès

Dialoguer avec souplesse

Poser les questions pertinentes

Techniques d'accueil au téléphone

S'organiser pour tout concilier

Utiliser les bons mots

Prendre un message précis et assurer le suivi

Apaiser des tensions ou résoudre des conflits

Mobiliser ses ressources personnelles

Décoder objectivement ce que l'on vous dit

Négocier des points d'accord