

## Accueil client initiation

 <b>Durée</b>	2 Jours - (16 Heures)	 <b>Modalité d'accès</b>	Aucun
 <b>Pré-requis</b>	Une première expérience dans le commerce serait un plus.	 <b>Date</b>	Voir convention
 <b>Public</b>	Vendeurs(ses) et toute personne étant en contact avec la clientèle.	 <b>Lieu</b>	Voir convention
 <b>Intervenants</b>	Formateur issu du commerce	 <b>Délai d'accès</b>	Définir avec l'entreprise
 <b>Nb participants</b>	1 à 5	 <b>Accessibilité</b>	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap
 <b>Prix</b>	Voir convention	 <b>Obligations réglementaires</b>	Aucune

### Méthode pédagogique :

Alternance d'apport théorique et d'entraînements. Mise en pratique par les stagiaires sur des cas types et/ou sur des cas typiques de l'entreprise. Jeux de rôles et mises en situation.

### Outil pédagogique :

Supports papiers

### Évaluation :

Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie.

### Validation :

Attestation de fin de stage

## OBJECTIF

Accueillir avec professionnalisme - Valoriser activement l'image de son entreprise - Optimiser la satisfaction client

## PROGRAMME

### JOUR 1 :

#### Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

- Les nouvelles exigences des clients
- Situer son rôle et ses missions
- S'organiser pour concilier le téléphone, l'accueil et activités administrative
- Importance et enjeux de l'accueil téléphonique, véritable vitrine de votre entreprise
- Quelle est votre qualité d'accueil téléphonique
- Savoir se tenir informée

#### Soigner l'image offerte au client

- Réussir la première impression.
- Prendre en charge le client : les attitudes adaptées, les mots justes pour chaque circonstance.
- Veiller à la qualité et la convivialité de son espace accueil.

### JOUR 2 :

#### Valoriser sa présentation physique en concordance avec son entreprise

- Placer sa voix, vecteur de qualité d'image
- Valoriser son « capital image » - son style, son esthétique.

#### Mettre en œuvre un véritable service au client

- Créer une relation de qualité avec ses clients pour les fidéliser
- Gérer les priorités entre le téléphone, les clients et les demandes internes
- Cadrer dès le départ les situations délicates : l'usage de la fermeté et de la rigueur à l'accueil...
- Traiter avec maîtrise les situations difficiles : agressif; confus; bavard; stressé....