



Objectifs

- Connaître les exigences des normes qualité en vigueur relatives à l'accueil
- Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client
- Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone
- Professionnaliser sa communication

Pré requis

Accueillir le client physiquement ou par téléphone au sein de son organisation

Public concerné

Tout public

Principes pédagogiques

Méthode interactive
Exercices d'application
(Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

Modalités de suivi

Evaluation du niveau atteint après la formation

1. Donner une première bonne impression.

- Connaître la qualité attendue par le client.
- Les éléments qualitatifs permettant de faire une première bonne impression.

2. Savoir accueillir.

2.1. Au téléphone

- Se présenter.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.
- S'exprimer clairement.
- Donner la bonne information et orienter sur le bon interlocuteur.
- S'assurer de la compréhension de l'interlocuteur.
- Se montrer bienveillant et positif.
- Conclure et prendre congés.

2.2 En face à face

- Les éléments tangibles de l'accueil : le support physique, le personnel en contact (langage, tenue,...), la documentation
- Identifier les signes non verbaux émis par le client.
- Ecouter, reformuler.
- S'assurer qu'on a compris et que l'on a été compris.
- Recadrer l'entretien
- Conclure et prendre congés.