

## Mieux communiquer pour mieux accueillir

### 2 jours

### COM06



#### Objectifs

Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client  
Professionaliser sa communication

#### Pré requis

Aucun

#### Public concerné

Personnel devant accueillir du public en face à face ou au téléphone, personnel de vente

#### 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.

- 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.
- En face à face
- Les éléments tangibles de l'accueil : le support physique, le personnel en contact (langage, tenue,...)
- 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.

#### 3. Traiter les cas extrêmes

- Faire face à une personne mécontente.
- Faire face à un bavard.
- Faire face à une personne de mauvaise foi.