



2  
Jours

## Améliorer l'accueil client

dans RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS / Réf : RCL-RCL-08

### Objectifs de la formation

- Structurer l'accueil en le valorisant
- Développer la communication afin de transmettre une image positive
- Gérer les situations délicates pendant un accueil

### Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

#### Jour 1 - Matin

##### 1. Déterminer les enjeux de l'accueil

- Penser l'accueil comme un service
- Donner une image positive de l'entreprise
- Particularités des différents types d'accueil

##### 2. Développer sa communication

- Mettre à profit les techniques d'écoute active (écoute, questionnement, reformulation)
- Maîtriser la communication non verbale
- Améliorer la communication verbale (formulation positive, transmettre un message simple)
- Apprendre à gérer les priorités ou les pics d'affluence

#### Jour 1 - Après-midi

##### 3. Gérer l'accueil physique

- Se rendre disponible



- Savoir faire patienter
- Se faire comprendre par son interlocuteur en étant aimable
- Expliquer et renseigner de façon claire

## Jour 2 - Matin

### 4. Gérer l'accueil téléphonique

- S'adapter à son interlocuteur (rythme, ton, vocabulaire)
- Transmettre l'appel si vous ne pouvez traiter la demande
- Faire patienter
- Conclure l'appel

### 5. Traiter des situations difficiles

- Gérer ses émotions afin de rassurer l'interlocuteur
- Connaître ses limites et les reconnaître
- Mettre en avant l'écoute
- Savoir dire « Non »
- Exemples des différents « échanges difficiles : refus, réclamations, interlocuteur agressif ou très impatient »

## Jour 2 - Après-midi

### 6. Entraînement et mises en situation

#### Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

#### Public cible

Toute personne chargée de l'accueil client



## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

### Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

