

ACCUEIL CLIENT

PR2120829898

Acquérir les compétences et techniques d'accueil en intégrant la relation client

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout public amené à accueillir des clients.

Modalités d'accès à la formation

Un entretien préalable permettra de s'assurer que les pré-requis pour cette formation sont bien atteints et que ce stage sera en mesure de répondre aux attentes de l'apprenant.

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre la qualité de service et ses enjeux
- Développer les comportements relationnels adéquats et renforcer sa confiance en soi.
- Gérer les situations délicates en maîtrisant ses émotions afin d'aboutir à un accord gagnant-gagnant

Contenu de la formation

- Comprendre la qualité de service et ses enjeux (2H).
 - Définition de la qualité client
 - Intégration des composants essentiels des métiers de service
 - Identification du savoir-faire comportemental, base du trépied de la satisfaction client
- Développer les comportements relationnels adéquats et renforcer sa confiance en soi (5H)
 - Émetteur et récepteur.
 - Verbal, para verbal et non verbal.
 - Spécificités de l'accueil physique et téléphonique.
 - Pratiquer les techniques adaptées (accueil physique et téléphonique).
 - La règle des 4x 20
 - Accueillir comme on accueille chez soi : lien avec le savoir vivre
- Gérer les situations délicates en maîtrisant ses émotions afin d'aboutir à un accord gagnant-gagnant (4H)
 - Communication interpersonnelle
 - Apprendre à déjouer les pièges de la communication
 - L'écoute active.
 - Se concentrer sur les faits
 - Savoir se tenir à la bonne distance
 - Se mettre dans l'état mental de l'assertivité
 - Travailler ses réactions face aux émotions des autres
 - La boussole de la relation client
- Mise en situations évaluatives à partir de situations réelles (3H)

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est composée de formateurs chacun spécialisé dans leur domaine. Nos intervenants sont des professionnels de la formation, leur enseignement s'appuie sur les dernières évolutions technologiques. Leur expertise technique alliée à leur expérience pratique et pédagogique leurs permettent de concevoir les exercices et les études de cas et d'animer eux-mêmes leurs formations.

Moyens pédagogiques et techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, un ordinateur par stagiaire équipé du ou des logiciels étudiés

Documents supports de formation projetés

Méthode démonstrative, interrogative et active

Etude de cas concrets

Orientation dans la prise de note

Fichiers informatiques exemples et un support de cours sont remis à chaque stagiaire.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Questionnaire de positionnement en amont de la formation

Exercices d'application. Mises en situation

Formulaire d'évaluation s'appuyant sur la réalisation de quiz, cas pratique et établi par le formateur

Evaluation de la satisfaction des apprenants en fin de stage

Nous pouvons également mener des enquêtes à froid pour évaluer la mise en oeuvre des acquis de la formation

Attestation de compétences remise sur demande

Lieu de stage

Formation en intra-entreprise en présentiel dans les locaux du client

Tarif H.T.

2100.00 €

Modalités et délais d'accès :

Démarches pour solliciter une formation en intra :

Nous contacter pour effectuer votre demande par téléphone au : **04 42 03 04 42** ou par mail : **formation@amrisformation.com**

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, nous sommes à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité. Merci de contacter notre référent handicap :

Gospel DAGOGO au **04 42 03 04 42** ou par mail à : **contact@ordinco.com**

Sanction Pédagogique

Attestation de compétences délivrée sur demande

Contact : 04 42 03 04 42
Date de création : 3 mars 2024