

ACCUEIL D'EXCELLENCE : INVITER LE CLIENT AU VOYAGE

Objectifs

- Améliorer la qualité d'accueil et d'écoute personnalisée.
- Anticiper les besoins des clients et leurs suggérer des idées.
- Augmenter l'accompagnement au travers d'attentions ciblées
- Déclencher des ventes par la bienveillance



1 JOUR / 7 HEURES

PRÉREQUIS :

Aucun

FORMATION DISPONIBLE



En présentiel



En distanciel

POUR QUI ?

Toute personne en charge de l'accueil clientèle

Aptitudes

- Pérenniser notre relationnel a soi et aux autres
- Identifier les leviers de la communication et de l'écoute active
- Adapter son savoir être pour une meilleure expérience



400 €HT

Hors taxes/personne

INTER-ENTREPRISE



Nous consulter

Hors taxes/personne

INTRA-ENTREPRISE

PROGRAMME

Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre, de manière à inscrire le séjour du client dans une perspective d'excellence émotionnelle et sensorielle

L'expérience client

- La relation client : émotions et sentiments
- Le parcours client : satisfaction
- Adapter son discours, pour une expérience unique en cohérence avec les valeurs de l'entreprise

L'effet miroir des belles histoires

- Créer l'envie par le discours
- Le langage professionnel
- La dimension humaine
- S'adapter à son client
- L'art du pitch
- Écoute active – reformulation
- Désamorcer les situations délicates

MODALITÉS

DURÉE :

1 jour (7 heures)

TARIFS :

Inter-entreprises : 400€HT / personne

Intra- entreprises : Consulter Nous

PARTICIPANTS:

Minimum 4 personnes /session

FORMATEUR :

Delphine CRAMBES
Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier

ACCÈS :

Inter-entreprises >> présentiel et à distance

Intra-entreprises >> présentiel et à distance

DÉLAI D'ACCÈS :

Notre organisme de formation s'engage à vous répondre dans un délai de 48 à 72 heures.

Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes.

Si la formation nécessite des prérequis, nous nous assurerons également que vous les remplissiez soit par des tests, soit par un audit téléphonique.

Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du stagiaire, du formateur ou selon notre planning inter-entreprises, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne).

PÉDAGOGIE:

Apports Théoriques -Brain storming

Mise en application

Quiz interactif et ludique

Livret de formation

ÉVALUATION:

Évaluation des connaissances

Questionnaire d'entrée et de sortie

Quiz interactif intermédiaire

POUR QUI ?

Toute personne en charge de l'accueil clientèle.

PRÉREQUIS :

Aucun prérequis nécessaire pour cette formation

MATERIEL :

En présentiel et en Visio-conférence

Smartphone avec connexion internet
(Pour les évaluations et quiz)

Ordinateur avec connexion internet

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous réserve d'une étude en lien avec AGEFIPH



HORAIRES DE LA FORMATION :

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

Pauses : 10h30 - 15h30

Programme 2023

POUR LES PARTICIPANTS :

Livret et attestation de formation

POUR L'ENTREPRISE:

Compte rendu et Mesures d'efficacité