

Accueil proactif et culture client

L'accueil client est essentiel dans la relation commerciale ; il détermine le climat de confiance nécessaire à une communication efficace.

Durée: 7.00 heures (1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tous les acteurs de l'entreprise en contact avec la clientèle

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Traiter efficacement toute demande client et représenter dignement l'image de son établissement
- Réagir efficacement dès que la tension monte et sauvegarder la communication
- Apprendre à refuser sans perdre le client
- Maîtriser ses émotions et s'affirmer sereinement face au client

Contenu de la formation

- Les préalables à l'accueil physique
 - Les critères de l'accueil du point de vue du visiteur
 - La notion de proactivité : "aller vers" le client
 - Inclure le schéma : confiance / satisfaction / fidélisation dans la relation client
- Les attitudes d'un accueil réussi
 - Le regard, le sourire, la posture...
 - Le look personnel à mettre en phase avec l'image de l'entreprise et sa fonction
- L'identification rapide de la demande
 - Les outils de l'écoute active
 - Le questionnement du client
- Se préparer à l'entretien
 - La typologie des clients difficiles
 - Comprendre l'origine des tensions et les gérer efficacement
 - L'anticipation des réclamations
- Apprendre à refuser sans perdre le client
 - L'art de dire " non "
 - Les réflexes pour ne plus être pris au dépourvu
 - Le bon langage et les expressions à éviter
 - La communication positive
- Maîtriser ses émotions
 - Savoir réagir " à froid "
 - Adopter une attitude professionnelle
 - Affronter les situations non maîtrisées
- S'affirmer sereinement face au client
 - Le traitement des objections
 - L'art de demander sans faire monter la pression

TAHITI FORMATION

4 bis Cours de l'Union Sacrée

98713 PAPEETE

Email: contact@tahiti-formation.com

Tel: +689 40 42 37 30



Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Formateur spécialiste de la relation commerciale

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Mode de validation de la formation

Délivrance d'une attestation de formation