

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE L'ACCUEIL CLIENT

### objectif

- Améliorer l'image de marque de votre entreprise.
- Développer un état d'esprit de service aux clients.
- Utiliser les techniques de communication pour établir des contacts de qualité.
- Traiter les demandes, les préoccupations et les réclamations clients de façon commerciale.

### programme

- L'importance de l'accueil dans votre entreprise :
  - Avantages et inconvénients des pratiques actuelles,
  - Répercussions pour votre entreprise en terme d'image et d'efficacité,
  - Autodiagnostic : identifier vos points forts et vos points faibles.
- Les missions du standard téléphonique et le rôle d'hôtesse d'accueil :
  - Se présenter,
  - Transmettre un appel,
  - Faire patienter un interlocuteur,
  - Filtrer les appels, prendre un message,
  - Faire répéter sans déranger,
  - Informer et rassurer votre interlocuteur,
  - Fidéliser votre clientèle.
- Les étapes de l'appel :
  - Acquérir les réflexes d'une prise de contact réussie.
- Les règles du langage téléphonique et de l'accueil physique :
  - Sourire,
  - Efficacité,
  - Précision,
  - Courtoisie,
  - Gain de temps.
- L'expression au téléphone
  - L'écoute active,
  - L'interprétation,
  - Le débit de la voix,
  - Les techniques de respiration,
  - La conviction,
  - L'empathie.
- Les formules à utiliser et celles à éviter en accueil :
  - les mots-clés pour être courtois, efficace, précis, positif et rassurant.
- Gérer les cas difficiles :
  - L'entretien interrompu,
  - Le cas du bavard,
  - Le cas du pressé,
  - Le cas du mécontent,
  - Les réclamations.

### DURÉE

2 jours

### METHODE PEDAGOGIQUE

Enregistrement de jeux de rôle basés sur des cas simulés représentatifs de l'activité de chaque participant, écoute puis analyse des points forts et faibles de chacun.

### PROFIL DES STAGIAIRES

Toute personne en situation d'accueil physique et/ou téléphonique.

### MOYENS DE VALIDATION

Attestation

### FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Prendre la parole en public.
- Gérer le stress

### DATES DE FORMATION

Angers  
Nous consulter

Cholet  
Nous consulter

La Roche/Yon  
Nous consulter

Laval  
Nous consulter

Le Mans  
Nous consulter

Nantes  
Nous consulter

Saint-Nazaire  
Nous consulter