

Accueillir le client, le visiteur, le public : une mission essentielle

Code : **COM 02**

Durée : **2 jours**

Prix : **session inter 900 € HT (repas compris)**

Pourquoi ce stage ?

L'accueil, dans l'entreprise, est l'affaire de tous ceux qui sont en contact avec le client, le visiteur, l'usager... Chacun est responsable de l'image qu'il donne de son entreprise, de la satisfaction ou non qu'il apporte à son vis à vis. L'accueil est une mission à part entière qui répond à des règles et à des procédures.

Ce stage apporte aux participants les techniques et méthodes pour mettre en place un accueil de Qualité.

Ce stage concerne

Les secrétaires, les assistantes, les administratifs dont l'accueil est une de leurs missions
Les hôtesse, agents d'accueil, réceptionnistes, personnels au guichet dont l'accueil est le fondement de leur métier.

Bénéfices attendus

À l'issue de ce stage, les participants auront :

- pris conscience de l'importance de leur rôle auprès des visiteurs,
- intégré les notions d'esprit de service,
- acquis les techniques d'un accueil de Qualité,
- compris comment satisfaire un visiteur et créer un climat agréable,
- acquis les techniques pour faire face aux situations délicates.

Pédagogie

Méthodes actives et participatives.

- Les participants partagent leurs expériences afin de trouver des solutions concrètes et réalistes pour améliorer leur accueil client.
- Nombreux exercices individuels ou collectifs.
- Jeux de rôle enregistrés au caméscope pour que chacun prenne conscience de ses points forts et de ses points faibles et reparte avec des pistes de progrès personnels.
- Jeu pédagogique du " photolangage " pour analyser l'écart entre l'image perçue et l'image voulue de l'Entreprise afin de trouver des remèdes.

Suivi

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 2 mois.

Les formations Forma.Com en INTER

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

Les formations Forma.Com en INTRA

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

Programme

L'accueil et l'image de marque

- Identifier les critères de l'image de marque.
- Repérer les attitudes, la gestuelle, les comportements qui donnent une première "bonne impression".
- Donner une impression personnelle compatible avec celle de l'Entreprise.

Comprendre son client ou son visiteur pour le satisfaire

- Cerner ses attentes explicites :
 - développer l'écoute active,
 - poser les bonnes questions pour aider votre interlocuteur à s'exprimer,
 - reformuler pour valider votre compréhension,
 - utiliser la synchronisation.
- Identifier ses besoins implicites :
 - repérer les besoins de prise en charge, de sécurisation, de reconnaissance...
- Employer les bons mots pour créer un climat de confiance,
- Montrer sa disponibilité pour donner satisfaction.

Maîtriser les clés de l'accueil de qualité

- Adopter les comportements efficaces :
 - être clair et précis,
 - être dynamique et à l'écoute,
 - être bienveillant et souriant,
 - dire les choses avec sérénité.
- Considérer son vis à vis comme un "invité" et le lui faire ressentir.
- Optimiser l'organisation matérielle pour un meilleur accueil.
- Rester maître de soi dans les situations difficiles et tendues :
 - faire face à l'agressivité ou à l'hostilité,
 - aider les personnes en difficulté à s'exprimer,
 - canaliser les bavards.