

## Maîtriser les techniques d'accueil

*Chaque contact que nous avons avec un client influence le fait qu'il reviendra ou non. Nous devons être exceptionnels à chaque fois !*

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Toulon, Marseille)

Public : Tout public en lien direct avec la clientèle.

## Objectifs

Toutes relations commerciales imposent un bon **accueil client**

: dans un contexte de plus en plus concurrentiel, il est primordial d'assurer une **qualité d'accueil** à l'image de l'entreprise que ce soit dans un cadre physique ou téléphonique. **Un accueil irréprochable** peut faire la différence en vous démarquant de la concurrence : boostez votre **expérience client** pour atteindre **satisfaction et fidélisation** !

**La formation professionnelle « maîtriser les techniques d'accueil »** permet d'optimiser vos **compétences commerciales** pour comprendre et développer un réel sens de **l'accueil** afin de placer vos clients au centre de l'action, de **bien répondre** et anticiper leurs **attentes**.

Les objectifs de ce module sont de vous permettre de :

- Prendre conscience des **interactions relationnelles** dans ses **missions d'accueil** ;
- Définir les conditions d'un **accueil** réussi ;
- Savoir écouter les **besoins** de votre **interlocuteur** et l'orienter efficacement ;
- Faire preuve d'un **relationnel** de qualité en utilisant une **communication** efficace ;
- Connaître les particularités d'un **accueil physique** et d'un **accueil par téléphone** ;
- Apprendre à faire face à des situations difficiles, **calmer un client**, à **gérer un SAV**.

Vous souhaitez connaître et maîtriser tous les standards d'un service client de qualité? Connaître quelles **attitudes** et quelles **postures** adopter pour quelles situations ? Vous souhaitez être à l'aise et adapter votre **communication** à votre environnement professionnel, aux situations rencontrées ? Vous voulez apprendre **anticiper** les réactions de vos **clients** et faire face aux imprévus ? Vous voulez valoriser **l'image** de votre entreprise ?

En suivant cette formation, vous apprendrez les **techniques d'un accueil efficace**, mais aussi à décoder les attentes de votre client et faciliter le **contact client**. Vous assurerez un **accueil de qualité** en conformité avec les valeurs de votre entreprise et participerez à la **fidélisation** client qui se reflètera sur le **chiffre d'affaires** de l'entreprise.

Vous souhaitez donc savoir :

- Quels sont les enjeux d'un bon **accueil** téléphonique ou physique ?
- Comment améliorer ses **échanges** avec sa **clientèle** ?

- Comment **anticiper les réactions** de votre interlocuteur et **gérer** les actions les plus délicates ?
- Quelle **communication verbale et non verbale** utiliser et dans quelles situations ?
- Quelles **attitudes** faut-il bannir et éviter ?
- Comment **bien répondre** au téléphone ?
- Quels signes montrent qu'un client est **satisfait** et à l'inverse qu'il est mécontent ?

*Alors cette formation est faite pour vous !*

En amont ou en complément de cette formation, il est possible de suivre les formations suivantes « Savoir construire un discours commercial argumenté » et « L'expérience clients / La relation clients » dans la même optique de transmettre professionnalisme et excellence auprès de vos clients/prospects pour de bon déroulement de l'accueil physique/téléphonique.

Cette **formation commerciale** est disponible sur Nice. Elle peut aussi être organisée en Intra-entreprise sur Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes, Antibes, PACA (Marseille, Toulon).

## Programme

- Savoir faire un diagnostic flash pour **qualifier mon niveau d'accueil**
  - Outil de mesure des 6 clés.
- Prendre conscience de la **perception du visiteur** sur les premières secondes de mon accueil
  - Faire preuve d'intelligence situationnelle.
  - Comprendre les aspects émotionnels du visiteur avec la méthode O.R.A.L , et les facteurs de non contrôle de l'accueillant
- La gestion des **étapes de l'accueil**
  - Etablir un guide pratique des points de contact avec le visiteur.
  - Atelier créatif et étude de cas
- **Gérer son temps avec efficacité** en accueil physique et téléphonique
  - Structurer l'échange avec le visiteur ou l'appel entrant en s'appropriant la grille C.D.S.I .
- La **communication verbale et non verbale** en accueil physique
  - Travail sur la posture, l'attitude, la voix, la gestuelle
  - Ecouter, être attentif, comprendre la demande du visiteur.
  - Etablir un langage efficace et positif.
  - Questionner pour affiner la demande, et s'assurer de la bonne compréhension par la reformulation.( Mise en situation pratique, vidéo )
- La gestion des **phases de l'accueil téléphonique**
  - Qualifier toutes les étapes de la phase d'accueil de l'appel entrant, selon le contexte.
  - Construire un parcours visiteur pour des réponses appropriées. ( Atelier créatif )
- **Gestion des situations délicates**
  - Identifier le profil du visiteur et mettre en place un style adapté.
  - Traiter les objections les plus récurrentes liées aux litiges, et travailler sur les solutions. ( Atelier de groupe )

Cette **Formation aux techniques d'accueil** s'adresse aux salariés, demandeurs d'emploi, chefs d'entreprise et se déroule sur **Nice** en inter-entreprises. Nous pouvons animer cette formation sur **Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes (06)**, ainsi qu'à **Toulon (83)** et à **Marseille (13)**.