

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

Cette **formation professionnelle d'accueil** permet 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

En suivant cette formation, vous apprendrez les techniques d'un accueil efficace, mais aussi à à déceler les secrets de votre client et faciliter le contact client.

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)**.