

## Professionaliser son accueil client



COM-31 2 Jours (14 Heures)



### Description

Bien accueillir un client, c'est déjà commencer à le fidéliser. Cette formation vous propose de développer et mettre en pratique les bons outils et les bonnes postures de communication pour rapidement identifier le besoin de votre client et y répondre de façon efficace et courtoise en situation d'accueil.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Cette formation est destinée à tout collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.

#### Prérequis

Être en situation d'accueil.

### Les objectifs de la formation

- À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :
  - Connaître les principes de base de la communication
  - Mieux se connaître pour mieux communiquer
  - Décrypter l'autre pour mieux communiquer
  - Lever les malentendus
  - Construire une boîte à outils pour mieux communiquer

### Programme de la formation

#### Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique

- Inventaire des contraintes.
- Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.
- Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.
- Simulation : Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil téléphonique.

#### Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique

- Décrocher rapidement et accueillir.
- Réussir le premier contact.
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
- Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur.
- Mise en situation : Réussir le premier contact au téléphone. Débriefing en groupe.

### Accueillir : règles de communication appliquées à l'accueil physique

- Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions.
- Les règles relatives à l'écoute et l'empathie.
- Les règles relatives à l'observation.
- Savoir questionner et reformuler.
- Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire.
- "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats.
- Accueillir le public handicapé : son comportement, sa façon de communiquer.
- Sélectionner l'information à fournir à un public handicapé : l'accessibilité de l'établissement et des services.
- Mise en situation : Maîtriser les techniques de communication en situations d'accueil physique. Débriefing en groupe.

### Gérer les réclamations : la communication interpersonnelle

- La communication interpersonnelle : définition, techniques de base.
- La communication verbale, paraverbale et non verbale.
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement (comment les autres nous voient).
- L'Assertivité : l'affirmation de soi.
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.
- Désamorcer une situation difficile.
- Les attitudes face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation...
- Exercice : Autodiagnostic : mesurer son niveau d'assertivité. Mises en situations difficiles avec les clients. Débriefing en groupe.