

Optimiser l'accueil physique et téléphonique

Travailler à l'image de l'entreprise

Objectifs :

- Maîtriser les principales règles de communication en situation d'accueil pour une utilisation optimale et performante.
- Améliorer l'accueil, l'écoute et la prise en compte des attentes clients.
- Acquérir des outils de gestion des situations délicates.

Participants :

Toute personne en charge de l'accueil physique ou téléphonique dans l'entreprise.

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Nous contacter pour toute demande d'adaptation.

Méthode pédagogique :

Formation en présentiel avec un formateur.

Notre formateur, consultant depuis 20 ans en développement commercial et négociation s'appuie sur une expérience terrain comme attaché commercial puis responsable d'équipes de vente.

- Diagnostic : Appels mystères préconisés.
- Formation-action : chaque module fait l'objet d'une mise en pratique sur le projet professionnel des participants.
- Approche collaborative.
- Apport de méthodologie et d'outils.
- Mise en situation.
- Outils pédagogiques : Ordinateurs, diaporamas.

Evaluation :

Les acquis seront évalués par un QCM de fin de formation.

Durée :

2 jours soit 14 heures.

Lieu de formation :

Vannes.

Délais d'accès : de 7 jours à 3 mois selon le mode de financement.

Programme :

1. Les fondamentaux d'un accueil réussi

- comprendre son rôle et l'enjeu de sa fonction d'accueil
- comprendre et identifier les bases d'une situation d'accueil
- réflexion individuelle et échanges collectifs

2. Analyser ses clients et leur environnement

- Définir les caractéristiques du client et ses besoins
- Connaître le circuit de décision chez le client
- Savoir récolter les informations utiles
- Valoriser son image et celle de son entreprise
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles : test sur la connaissance de soi, test sur les automatismes

3. Communiquer efficacement en face à face et au téléphone

- Instaurer un climat de confiance
- Questionner habilement
- Ecouter activement
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions
- Savoir argumenter efficacement : test sur les styles de négociation

4. Maîtriser son entretien

- Mettre en valeur son client
- Penser Solution plutôt que Problème
- Analyser le dysfonctionnement
- Savoir expliquer en utilisant un discours « non-technique »
- Reprendre efficacement une objection
- Reformuler pour bien conclure
- Présenter ses qualités de savoir-être plutôt que l'autorité du savoir technique

5. Aborder les situations difficiles

- Prendre le recul nécessaire
- Dépasionner le débat
- Préserver la relation tout en protégeant son entreprise et les services associés
- Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

6. S'organiser pour mieux gérer son temps

- Distinguer l'urgent de l'important
- Savoir négocier les délais pour mieux gérer le stress

7. Formaliser son intervention

- Savoir remonter les informations
- Garantir une continuité de service
- REF - SKO - BACKOFF