



SAVOIR ACCUEILLIR LE CLIENT

Référence : COAC01

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les enjeux d'un accueil de qualité
- Accueillir les différents types de client
- Employer des méthodes simples d'accueil et de satisfaction client
- Gérer les situations délicates avec la clientèle

Public :

- Salarié de l'entreprise amené à accueillir la clientèle dans l'exercice de son métier : employé commercial, serveur, vendeur conseil, hôte(sse) de caisse, etc.

Près-requis :

- Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

Durée :

- 1 jour soit 7 heures

Formations associées :

- Gérer les clients difficiles
- Accueil téléphonique
- Profession hôte(sse) d'accueil
- Anglais commercial : cursus accueil & vente

Programme :

1 - LES ENJEUX DE L'ACCUEIL CLIENT

- La satisfaction du client
- L'image de marque de l'entreprise
- Diagnostic de l'accueil

2 - LA CONQUETE DE LA CLIENTELE

- Les deux formes d'accueil
- Les comportements clients
- Les formules d'accueil
- Cerner les besoins et les attentes du client
- Répondre favorablement aux besoins du client
- L'écoute active
- La réactivité commerciale

3 - LA GESTION DES SITUATIONS DELICATES

- Appréhender la critique
- Répondre à la critique
- Exprimer un refus à un client

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.