



## PROGRAMME DE FORMATION

### ACCUEIL EN ENTREPRISE

#### Objectifs pédagogiques

Ce stage de formation sur l'accueil et la relation client a pour objectif de maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil physique et téléphonique. Vous serez ainsi en mesure de donner une image qualitative et positive de votre établissement, que ce soit par téléphone ou au pôle accueil.

#### Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire

#### Public concerné

Tout public amené à accueillir des clients : commerces, tourisme et loisirs, etc.

#### Moyens et supports pédagogiques

Formation en distanciel (Visio) : Cours particuliers ou en groupe dispensés en Visio par l'un de nos formateurs.

Formation en présentiel : Cours particuliers ou en groupe dispensés en présentiel par l'un de nos formateurs.

#### Moyens d'évaluation des acquis

A chaque fin de cours, des exercices (mise en situation) sont effectués afin de valider les acquis du stagiaire et des évaluations intermédiaires seront proposées à chaque fin de module.

#### Moyens d'encadrement

Le stagiaire sera contacté par le formateur au démarrage de sa formation, pour évaluer ses besoins, envies, et objectifs de celle-ci.

Suite à ce premier contact, nous serons disponibles pour le stagiaire à tout moment pendant toute la durée de sa formation par téléphone ou par mail.

Un suivi régulier et périodique sera effectué tout au long de son parcours.



2

## Description de la formation :

### Gérer les conflits

- Gérer vos tensions et celles des autres avec l'assertivité
- Comment faire face à la tempête
- Apprendre à ne pas répondre à la violence par la violence
- Avoir le bon comportement dans une situation violente
- Ne pas avoir peur d'un conflit
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Savoir prendre du recul
- Trouver une relation Gagnant- Gagnant
- Mise en situation

### Faire face aux conflits et aux critiques

- Comment adopter une attitude de médiateur
- Développer une Ecoute Active
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de critiques
- Transformer la critique de façon positive
- Résister aux critiques de mauvaise foi
- Comprendre les 5 étapes de la reconquête de son interlocuteur en situation conflictuelle
- Mise en situation



3

### Travailler la confiance en soi

- Reconnaître ses forces et celles des autres.
- Savoir dire NON en s'affirmant en douceur.
- Traiter un appel offensant ou injurieux avec calme et fermeté.
- Conserver une présence positive au quotidien.
- Se ressourcer après un appel difficile.
- Créer ses propres outils de gestion des cas difficiles.
- Mise en situation

### Savoir gérer les clients agressifs

- Apaiser la relation client : Identifier ses comportements "refuge" en cas de tension. Repérer les émotions en jeu. Se recentrer sur l'objectif.
- Mise en situation
- Gérer l'agressivité du client : Se sentir concerné, et non visé. Intervenir et trouver le ton juste. Écouter pour calmer le jeu.
- Mise en situation

### Nouvelles techniques d'accompagnement des clients

L'accompagnement client est réalisé dans une logique de marketing relationnel. Ce terme correspond à un ensemble de mesures qui visent à entretenir une relation personnalisée avec chaque client, dans le but de mieux le fidéliser. L'idée est de proposer au client une relation de qualité, qui repose sur le contact, la proximité et l'accompagnement personnalisé.



4

### Offrir un accueil téléphonique de qualité à ses interlocuteurs

- Comment transmettre une bonne image virtuelle au téléphone
- Maîtriser les formules d'accueil au téléphone
- Les outils fondamentaux de la communication téléphonique
  - Langage verbal (débit – rythme- intonation – volume de la voix
  - L'accueil personnalisé au service de l'image de votre entreprise
  - Comment développer la notion de Service

### Offrir un accueil physique de qualité à ses interlocuteurs

- Soigner sa présentation : vous représentez votre établissement !
- Maîtriser les attitudes positives
  - Prendre en charge visuellement et physiquement chaque client
  - Considération et impression « d'être unique »
  - Développer le sens du Service

### Les gestes et attitudes qui font la différence dans l'accueil et la relation client

- Maîtriser les fondamentaux de la communication (verbale et non verbale)
- Assurer un bon premier contact pour mettre en confiance le client (la 1ère impression)
- Être le représentant de son entreprise en soignant sa présentation.



### Finalisation de la formation

- Conclusion
- Estimation des acquis de connaissance des stagiaires par le formateur