

Valoriser sa relation client : accueil physique/téléphonique

Optimisez votre accueil et renforcez votre relation client



GhG formations
boostez vos compétences



Durée

3 jours soit : 21h



Prérequis

Aucun prérequis



Tarifs

2200€ HT/pers



Public

Secrétaires, agents d'accueil, téléopérateurs, et tout collaborateur en contact direct avec la clientèle.



Intervenant

Sophia Orioli-Shaiek, formatrice avec 10 ans d'expérience dans l'accueil et le secrétariat d'équipe.



Accessibilité

Possible, contactez-nous pour assurer l'accessibilité à la formation.

LES AVANTAGES

- **Augmentation de la satisfaction client :** Un accueil de qualité réduit les frictions et renforce l'engagement des clients envers votre marque.
- **Amélioration de la rétention client :** Offrir une expérience d'accueil exemplaire incite les clients à revenir et à recommander vos services.
- **Renforcement de l'image de marque :** Montrez à vos clients que chaque interaction compte et que votre équipe est engagée à offrir une expérience remarquable.



Objectifs :

- Valoriser l'image de son entreprise grâce à un accueil de qualité
- Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique et physique
- Améliorer son expression orale et son attitude pour être à l'aise en toute circonstance
- Gérer efficacement les situations complexes dans la relation client



Programme :

1. Mesurer et comprendre les enjeux d'un bon accueil en entreprise
2. Savoir se présenter et présenter son entreprise
3. Construire un argumentaire pertinent pour convaincre : intérêt et contenu
4. Clés d'un accueil physique et téléphonique réussi : clarté, dynamisme, et positionnement
5. Techniques de restitution d'un message : identification besoins clients, reformulation, et vérification
6. Points essentiels de l'accueil : gestion des appels, personnalisation, et prise de rendez-vous
7. Expressions à éviter et alternatives : choisir les bons termes
8. Gestion des situations complexes : ton de voix à adopter, reformulation et clarification avec le client.
9. Co-Construire un argumentaire avec le client : mise en situation et amélioration de sa communication
10. Test d'évaluation des acquis et mise en situation pratique
11. Sondage de satisfaction sur l'ensemble de la formation



Méthode pédagogique:

- **Apports théoriques et pratiques :** La formation inclut des sessions théoriques via des supports animés (PPT) et des exercices pratiques.
- **Mise en situation :** Jeux de rôles et mises en scène tout au long des trois jours.
- **Interactions :** Questions/réponses entre formateur et stagiaires.
- **Supports pédagogiques :** Polycopiés fournis pour la prise de notes et le suivi.



Les étapes:

- **En amont :** Analyse de 5 enregistrements d'appels pour une auto-évaluation et une évaluation initiale.
- **Pendant la formation :** Exercices pratiques, jeux de rôles et enregistrements des appels simulés.
- **En fin de formation :** Test pratique sous forme de mise en scène avec une notation de 1 à 5, suivie d'une auto-évaluation de sortie et d'une enquête de satisfaction.