

accueil

... deux minutes pour convaincre



“Accueillir, c’est facile, il faut juste...”

capter le premier regard, éviter les mauvaises expressions et formuler les bonnes, se synchroniser avec le client, contrôler la position de son corps, vérifier sa tenue, surveiller son langage, faciliter l’expression, reformuler les informations, proposer,

rassurer, calmer, guider, remercier...

et en plus il faudrait gérer efficacement les plaintes !”

Rien que pour ça, voici 3 journées pour actualiser les connaissances et recadrer les mauvaises habitudes.

OBJECTIFS

- ▶ Améliorer la qualité de son accueil
- ▶ Corriger les mauvais réflexes ou les habitudes inadaptées
- ▶ Adapter son image à celle de l’entreprise
- ▶ Mieux utiliser le téléphone
- ▶ Gérer les plaintes et les incivilités

DURÉE

1 heure par personne + 3 jours + client mystère

LE PLUS PÉDAGOGIQUE

L’originalité de ce stage c’est d’abord le «relooking» par une esthéticienne Puis tests et exercices complètent le training téléphonique.

La phase “client mystère” intervient dans les 3 mois qui suivent la formation. La restitution est faite individuellement aux stagiaires et au DRH.

CONTENU

Quels sont les points faibles de notre accueil aujourd’hui ?

De notre point de vue et du point de vue de nos clients.

Qui je suis et l’ image que je donne

- ▶ Maquillage • Coiffure • Bijoux • Mains et ongles • Haleine et dents • Démarche • Chaussures • Parfum et Odeurs corporelles • Tenue vestimentaire

PERSONNES CONCERNÉES

Personnel d’accueil et en contact avec la clientèle

Groupes : 10 participants maximum

- ▶ Ma personnalité et ses caractéristiques
- ▶ L’analyse de ma propre communication et de ce qu’elle induit

Comment prendre en compte les clients

- ▶ Leurs attentes • Leurs réactions

Les outils dont je dispose

- ▶ La voix, le sourire, le regard
- ▶ La 1ère impression
- ▶ Les mots et gestes qui rassurent : le verbal et le non-verbal
- ▶ La reformulation • L’écoute active

Au téléphone

- ▶ L’image de marque au téléphone
- ▶ Les obstacles à la communication
- ▶ L’amélioration de la relation téléphonique • Accueil / Questions de contrôle / Prise de notes • Le savoir être (sourire, voix, vocabulaire...)
- 10 règles d’or au téléphone
- Gestion du temps de communication
- Vente du “différé de réponse”

Comment réagir à l’agressivité, à l’impatience et aux plaintes

- ▶ Gérer l’agressivité, la manipulation et la fuite avec l’assertivité
- ▶ Gérer les réclamations et les faux prétextes