



COMMERCIAL

Accueil client

Objectifs : Ecouter et obtenir la satisfaction de son interlocuteur. Valoriser l'esprit et la qualité de service. Agir efficacement avec les comportements appropriés. Maîtriser les techniques de l'accueil. Faire face à des situations difficiles.	Personnes concernées : Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public
PROGRAMME	Pré requis : Aucun
<ul style="list-style-type: none">✚ Assurer un accueil de qualité<ul style="list-style-type: none">⇒ Connaître les enjeux d'un accueil de qualité<ul style="list-style-type: none">* Les bénéficiaires de l'accueil* Les objectifs de l'accueil⇒ Repérer les attentes de vos interlocuteurs<ul style="list-style-type: none">* Différence entre « attentes » et « besoins »* La pyramide de Maslow* Le SONCAS⇒ Créer un climat de bien-être<ul style="list-style-type: none">* Travailler sa voix* Exprimer des sentiments ✚ Ecouter pour mieux satisfaire : une pratique au quotidien<ul style="list-style-type: none">⇒ Utiliser les techniques d'écoute⇒ Pratiquer la reformulation ✚ Poser les bonnes questions<ul style="list-style-type: none">⇒ Obtenir la juste information ✚ Savoir-faire et savoir être : une conjugaison gagnante<ul style="list-style-type: none">⇒ Surmonter la passivité⇒ Contenir l'agressivité⇒ Eviter la manipulation⇒ Renforcer la communication par l'expression corporelle<ul style="list-style-type: none">* Le non verbal* Les différents registres selon la PNL ✚ Faire face à des situations délicates<ul style="list-style-type: none">⇒ Répondre à un client insatisfait<ul style="list-style-type: none">* Les causes d'insatisfaction et de conflits* Méthodologie de résolution⇒ Positiver les situations de tension<ul style="list-style-type: none">* Savoir exprimer un refus* Apporter de la satisfaction* Prendre en charge la demande* Prendre en compte les engagements de chacun	PEDAGOGIE Le Formateur Très expérimenté dans la formation accueil. Parcours pédagogique Mise en place d'une pédagogie interactive, qui favorise l'appropriation des messages par les participants. Elle s'appuie sur la participation de chacun. Les participants sont régulièrement sollicités par <i>des brainstormings ; des mises en situation analysées en commun ; des engagements individuels ; nombreux exercices réalisés en équipes</i> Intra entreprise Lieu de Formation : dans la ville de votre choix. Tarif Inter entreprise par personne
	2 jours
	1 150 €
	Réf : CO040

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com