

DÉVELOPPER L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT



OBJECTIFS

- Savoir fidéliser sa clientèle par un relationnel adapté et des offres spécifiques
- Réussir un entretien commercial quel que soit la typologie de client
- Rester maître de sa communication, en toute circonstance



PROFILS

Hôtes commerciaux



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

2 jours soit 14 heures



COMPÉTENCES VISÉES

- Améliorer sa posture et savoir faire face à toute situation d'entretien commercial



LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- Savoir communiquer en tant que professionnel en situation d'accueil
- Connaître toutes les astuces pour faire face aux situations d'accueil délicates
- Entraînement sur les situations difficiles



PÉDAGOGIE

Moyens pédagogiques de type interactif sur mode participatif :

- Apports théoriques et/ou méthodologiques
- Analyse de pratiques
- Jeux de rôle
- Accompagnement intersession et jusqu'à 3 mois après la formation



ÉVALUATION

- Pendant la session : sous forme de cas concrets et de mises en situation
- Appréciation pédagogique de fin de session : QCM de mesure de satisfaction des participants
- Remise d'une attestation individuelle de formation

SAVOIR ADOPTER LA BONNE POSTURE FACE A UN CLIENT

L'importance des premiers instants

Prendre en compte le genre : femme-homme

Prendre en compte les attentes des clients

Créer l'interaction avec le client

SAVOIR DÉTECTER LES BESOINS DE SON CLIENT...

L'écoute active, le questionnement, la reformulation

La voix, le ton de la voix et le niveau de langage utilisé

Savoir-faire patienter, renseigner et orienter

... POUR Y REPONDRE DE MANIÈRE ADAPTÉE

Détenir les informations nécessaires pour un bon contact de premier niveau

Exactitude dans les renseignements fournis

Disponibilité dans l'attitude physique

SAVOIR CONVAINCRE

Construire et présenter des arguments percutants

S'appuyer sur les motivations pour remporter l'adhésion

Valoriser son produit

Répondre en souplesse aux objectifs du client

REUSSIR LES ACCUEILS DIFFICILES

Attitudes à adopter dans les situations délicates :

- ✓ Que faire en cas de forte affluence ?
- ✓ Comment accueillir les personnes en difficulté ou dépendantes ?
- ✓ Comment surmonter les barrières de la langue, de l'âge, du handicap ?
- ✓ Savoir faire face à un usager mécontent, agressif
- ✓ Savoir faire face à un usager trop bavard, ou confus dans sa demande