



## OPTIMISER SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

### Objectifs

- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour optimiser l'accueil client.
- Identifier les demandes de leurs interlocuteurs, en conseillant et en étant force de proposition.
- Gérer simultanément les appels et les entretiens en face à face.
- Désamorcer et traiter les objections, les réclamations, l'agressivité pour conduire à une communication satisfaisante.
- Prendre conscience de leurs atouts mais aussi de leurs axes d'amélioration afin de valoriser leur travail et accroître la notoriété de l'entreprise.

### Public

Toute personne ayant une mission d'accueil par téléphone et en face à face en entreprise souhaitant se perfectionner ou débutant dans sa fonction.

### Intervenante

Stéphanie BONTE - Consultante en communication. La formatrice a un parcours professionnels lié aux métiers d'accueil et du commerce.

### Méthodes de travail

- Un apport de fondamentaux conceptuels et méthodologiques. Au-delà d'une formation n'apportant que des aspects techniques, ces journées vont permettre aux stagiaires de s'interroger sur leur positionnement, leurs limites, leurs ressources mais aussi les moyens qu'ils se donnent pour changer leurs comportements.
- Des travaux de sous-groupes où les participants échangent leurs pratiques, s'approprient les méthodes et outils préconisés,
- Des mises en situation filmées inspirées de leur quotidien professionnel afin de travailler leur langage, leur voix, leur sens de la répartie.
- Des temps de restitution permettant des auto-diagnostics et des temps d'analyse collective,
- L'élaboration d'un plan d'action individuel comme support du travail.

### Durée / Dates

3 jours à La Roche sur Yon (21 heures)  
Les 14, 15 juin et 3 juillet 2012.

### Droits d'inscription

1 020 €, exonérés de TVA, par participant

## PROGRAMME DETAILLE

### Les enjeux de la relation client

- La notion de client et de qualité de service.
- Leur rôle à jouer : attitudes et qualités à développer.

### Des outils pour mieux communiquer.

- Identifier les bases de la communication : l'importance de l'écoute active, du questionnement et de la reformulation.
- Développer leur présence en prenant conscience de leur communication verbale et non verbale.

### S'entraîner à des méthodes pour structurer et maîtriser leur entretien par téléphone et en face à face

- Accueillir l'interlocuteur
- Définir et prendre en compte la demande de l'interlocuteur
- Apporter une réponse de qualité et adaptée
- Expliquer, Argumenter la réponse
- Compléter la réponse par une initiative commerciale
- Reformuler et conclure l'entretien
- Prendre congé
- Filtrer et transférer les appels
- Assurer la prise de message et son suivi
- Gérer les situations difficiles : traitement des objections, réclamations, conflits par la méthode : ERIC...
- Apprendre à savoir dire non.