

PROGRAMME DETAILLE

BUSINESS – FORCE DE VENTE

Réf.BU01004 **ACCUEIL ET RELATION CLIENT** OPTIMISER L'IMAGE DE SON ENTREPRISE

PUBLIC :

Secrétaire, vendeurs... ou toute personne souhaitant renforcer son relationnel client

PRÉ-REQUIS :

Aucun

OBJECTIFS :

Maîtriser l'accueil et le relationnel client.

DURÉE :

2 jours.

MÉTHODES ET OUTILS

PÉDAGOGIQUES :

Formation dispensée par un formateur professionnel spécialisé principalement dans la vente et l'action commerciale.

Présentation théorique et cas pratiques.

Jeux de rôle, projections vidéo, tableau mural et divers supports de cours.

Méthode pédagogique participative. Validation des acquis (QCM). Attestation de formation. Formation théorique et pratique.

LIEU DE FORMATION :

En stage ou en intra.

EFFECTIF :

1 à 16 personnes.

Date d'élaboration 18/06/20 Dernière mise à jour 18/06/20 Version : 1

Vous avez un besoin de formation sur l'**ACCUEIL ET RELATION CLIENT** ? Profitez de nos solutions formatives dédiées à vos besoins et adaptées à votre activité professionnelle. Nos formateurs sont des professionnels recrutés pour leur expérience professionnelle et leur expertise. Nos consultants traceront avec vous un programme ciblé sur les précisions de vos demandes.

Partout en France : Amiens, Angers, Bordeaux, Dijon, Grenoble, Le Havre, Le Mans, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Montpellier, Nantes, Nice, Nîmes, Orléans, Paris, Perpignan, Reims, Rennes, Rouen, Saint-Etienne, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours, Villeurbanne...

CONTENU

L'accueil physique

Recevoir le client

- Ce qu'il faut faire et ne pas faire.
- Synthèse d'un accueil qualitatif.
- Pratiquer l'écoute active.
- Capter et comprendre les signaux comportementaux.
- Analyser les demandes du client et ses attentes.
- Accepter la critique et traiter les objections.

Se respecter soit même pour respecter le client

- Présentation vestimentaire.
- Les formulations et vocabulaires à adopter.
- La gestuelle et position à adopter.

L'accueil téléphonique

Concevoir un message de présentation

Le vocabulaire à adopter

Le relationnel client

La qualité de service

- Objectifs et importance de la mission d'accueil.
- Schéma de la communication.
- La communication verbale et non verbale.

Les attentes des clients

- Attentes fondamentales des clients.
- Satisfaction client : un véritable engagement.

Le comportement en face à face

- Les cadres de référence.
- L'attitude mentale positive : accepter et s'adapter à son interlocuteur en pratiquant l'écoute active et l'empathie.
- L'importance du non verbal.
- Le para verbal.
- Le vocabulaire d'accueil.
- Les limites physiques et psychologiques.

Fin de formation

- Conclusions.
- Test de niveau et correction.
- Evaluation qualitative.
- Validation des acquis.
- Remise de l'attestation de formation.
- Remise d'un support de cours et documents annexes.