

AMELIOREZ LA QUALITE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

✓ Public

Toute personne étant amenée à accueillir du public

✓ Objectifs

- Développer sa capacité à communiquer pour répondre plus efficacement aux attentes des personnes accueillies
- Savoir comprendre l'interlocuteur et susciter la confiance
- Rendre ce premier contact commercialement efficace et valoriser l'image de l'entreprise

✓ Programme

Ce programme est donné à titre indicatif

☞ **Réussir le premier contact :**

- Les attitudes et les règles à respecter
- Comportement et expression
- Apprendre à valoriser son interlocuteur

☞ **Comprendre les différences qui existent entre les personnes au niveau de la communication et les problèmes qui en résultent :**

- Les perceptions
- Les impressions
- Carte du monde
- Notion de territoire

☞ **Développer sa capacité à communiquer :**

- L'importance de l'intonation de la voix, des gestes et attitudes
- L'écoute passive
- L'écoute active
- Les barrages à la communication

☞ **Apprendre à se mettre sur la même longueur d'onde et susciter la confiance.**

☞ **Identifier ce qui est important chez l'interlocuteur en utilisant les techniques de questionnement.**

☞ **L'accueil des clients :**

- L'accueil : un état d'esprit
- Les positions à adopter face à un client
- Les procédures à l'accueil
- Savoir vendre l'Entreprise, ses produits, ses services
- Savoir répondre aux objections
- Les attitudes et les comportements positifs
- Savoir gérer les situations délicates

✓ **Durée** 🕒
2 jours

✓ **Méthode pédagogique** 🧑🏫

Etudes de cas, échanges d'expériences, benchmarking de solutions, jeux de rôle et mises en situation d'accueil.