

# L'EXCELLENCE EN ACCUEIL-CLIENT



## Public visé

Vendeurs, Hôtes/Hôtesse de caisse ou d'accueil



## Prérequis

Aucun



## Nombre de participants

6 à 8



## Durée

20 heures /pers



## Intervenant

Fabienne GIBOYAU



## Justificatif

Attestation de formation

**Objectif : Mettre en pratique la posture d'excellence adaptée et appliquer des outils pertinents pour un accueil de qualité**

### 1. L'ENJEU DE L'ACCUEIL-CLIENT DANS CE CONTEXTE ÉCONOMIQUE INEDIT

L'accueil en entreprise : contexte, image de l'entreprise et objectifs, l'environnement concurrentiel

### 2. LA PERSONNALITÉ DU VENDEUR AU SERVICE DE L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

Les clés pour développer une personnalité attirante : l'importance du charisme dans la relation-client

### 3. CONSIDERER, COMMUNIQUER ET FIDELISER, LES FONDAMENTAUX

- Les différentes formes de communication et les pièges à éviter ; le discours adapté, le rapport de confiance, les gestes à privilégier et à proscrire, les bases pour informer, orienter, renseigner avec enthousiasme et précision
- Les marques d'attention et leur impact sur la relation-client
- Les standards de l'accueil : les codes à utiliser, etc.
- L'écoute active, l'outil incontournable du vendeur : écoute et questionnement, l'observation, la reformulation constructive, etc.
- Les astuces pour rester constructif quand la relation dérape,

### 4. LES OUTILS DE LA COMMUNICATION APPLIQUÉE

- Comment présenter un produit ou une procédure en avantage client
- Comment comprendre le client pour mieux le satisfaire : les différents besoins du client et les différents profils de personnalité
- Comment comprendre la problématique, le besoin sous-jacent au conflit et ouvrir l'échange sur des solutions objectives et se positionner efficacement dans la relation-client : communiquer avec classe et professionnalisme en situation d'accueil complexe.



## Méthodes pédagogiques

Autodiagnostic : test,

Apports théoriques et méthodologiques : outils PNL, Analyse transactionnelle, etc.

Diaporama, Cas pratiques : jeux de rôle, échange et analyse d'expériences



## Coût TTC

20 heures

**Total : 1 875 € / stagiaire**



## Support

Le Support de cours remis, reprend l'ensemble des notions abordées

Dates : sur demande