

## OBJECTIFS

Le participant devra être capable de :

- Développer l'image d'accueil et de service de l'entreprise
- Utiliser les attitudes qui vont améliorer la relation avec le client dans le but de dynamiser l'image de l'entreprise
- Mettre en œuvre des compétences techniques et relationnelles nécessaires à la prise en charge efficace des clients.
- Prendre du recul sur sa pratique

## PERSONNEL CONCERNE

Personnel de l'entreprise en charge d'accueillir du public, répondre à une demande téléphonique et transmettre l'image de l'entreprise

## PREREQUIS

Aucun

## MODALITES D'EVALUATION

Mise en situation des participants pour évaluer l'acquisition des connaissances.

Questionnaire de satisfaction

A l'issue de la formation, une attestation de formation sera remise aux participants.

## MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

La formation se déroulera sur le principe d'une formation-action. Une période de retour en entreprise est mise en place (de 1 à 2 mois) afin de permettre aux participants de mettre en pratique les acquis de deux premières journées. La 3<sup>ème</sup> journée sera ainsi l'occasion d'un retour sur expérience, d'échanges et de conseils pour améliorer sa pratique professionnelle.

Apports théoriques et méthodologiques

Outils directement transférables à l'activité professionnelle

Analyse de pratiques

Etude de cas réels issus de l'expérience des participants

Mises en situations / jeux de rôles

Formateur : Nadia AUBRY. Plus de 10 ans d'expérience en indépendante

Plus de 20 ans d'expérience dans la vente : commercial, manager, formateur d'équipes de vente

Contact :  
Julie MARTEGOUTTE  
07.87.46.20.38  
julie@aifs-formation.com

Durée : 14 heures  
Horaires :  
9h-12h30 et 13h30-17h

Coût :  
560,00 € HT pat participant

Lieu : Plateforme de  
Formation - Sarlat  
Effectif : 4 à 8 participants

## CONTENU PEDAGOGIQUE

### *ACCUEIL ET ENJEUX POUR L'ENTREPRISE ET SES CLIENTS*

- Identifier les situations d'accueil de l'entreprise, la typologie de clients, la typologie des attentes clients
- Comprendre identifier les valeurs associées à l'image de l'entreprise
- En déduire les lignes directrices qui permettront de construire un accueil de qualité, efficace, sécurisant pour le client et valorisant pour l'entreprise.

### *LES BASES DE LA COMMUNICATION*

- La communication verbale et non verbale : part et enjeux en situation de communication
- Le schéma de communication : notion d'émetteur, récepteur, message, de canal et de feed-back
- Les obstacles de la communication, les filtres perturbateurs : langage, « bruits » externes, interprétation, compréhension, mémorisation, décision.

### *L'ACCUEIL PHYSIQUE*

#### *La place du non verbal*

- La tenue vestimentaire/regard/expressions du visage : prendre conscience de leur impact et définir les critères en accord avec l'image et les besoins de l'entreprise.
- La gestuelle, l'attitude, la posture, impact sur la relation de communication. Identifier la gestuelle nuisible. Utiliser la gestuelle et l'attitude pour renforcer le qualitatif de l'accueil et renforcer le verbal.

#### *Le verbal*

- La voix : volume, ton, débit.
- Le vocabulaire utilisé, l'élocution, le registre de langage
- L'écoute active/Le questionnement/La reformulation
- Utiliser une formulation positive, la PNL
- Travail sur les formules d'accueil dans les situations courantes rencontrées dans l'entreprise.

### *L'ACCUEIL TELEPHONIQUE=*

- Identifier les particularités de la communication par téléphone.
- Préparer les conditions matérielles de l'accueil téléphonique.
- La phrase d'accueil
- La neutralité : se méfier de l'interprétation due au cadre de référence
- L'écoute active, La prise de note, retrouver le sens des non-dits dans une conversation, reformulation
- Le questionnement, questions ouvertes fermées ou alternatives, savoir poser les bonnes questions pour cerner la demande ou la situation.
- La mise en attente, le transfert, la prise de message
- Gérer les situations particulières de communication (liste non exhaustive à moduler selon les besoins des participants)
- Notion de comportement assertif
- Accueil standard
- Prise de rendez-vous / Prise de message
- Client mécontent ou agressif