












## Accueil client initiation

 Durée	2 Jours - (16 Heures)	 Modalité d'accès	Aucun
 Pré-requis	Une première expérience dans le commerce serait un plus.	 Date	Voir convention
 Public	Vendeurs(ses) et toute personne étant en contact avec la clientèle.	 Lieu	INTRA
 Intervenants	Formateur issu du commerce	 Délai d'accès	Définir avec l'entreprise
 Nb participants	1 à 5	 Accessibilité	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap
 Prix	Voir convention	 Obligations réglementaires	Aucune

### Méthode pédagogique :

Alternance d'apport théorique et d'entraînements. Mise en pratique par les stagiaires sur des cas types et/ou sur des cas typiques de l'entreprise. Jeux de rôles et mises en situation.

### Outil pédagogique :

Supports papiers

### Évaluation :

Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie.

### Validation :

Attestation de fin de stage

## OBJECTIF

Accueillir avec professionnalisme - Valoriser activement l'image de son entreprise - Optimiser la satisfaction client

## PROGRAMME

### JOUR 1 :

#### Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

- Les nouvelles exigences des clients
- Situer son rôle et ses missions
- S'organiser pour concilier le téléphone, l'accueil et activités administrative
- Importance et enjeux de l'accueil téléphonique, véritable vitrine de votre entreprise
- Quelle est votre qualité d'accueil téléphonique
- Savoir se tenir informée

#### Soigner l'image offerte au client

- Réussir la première impression.
- Prendre en charge le client : les attitudes adaptées, les mots justes pour chaque circonstance.
- Veiller à la qualité et la convivialité de son espace accueil.

### JOUR 2 :

#### Valoriser sa présentation physique en concordance avec son entreprise

- Placer sa voix, vecteur de qualité d'image
- Valoriser son « capital image » - son style, son esthétique.

#### Mettre en œuvre un véritable service au client

- Créer une relation de qualité avec ses clients pour les fidéliser
- Gérer les priorités entre le téléphone, les clients et les demandes internes
- Cadrer dès le départ les situations délicates : l'usage de la fermeté et de la rigueur à l'accueil...
- Traiter avec maîtrise les situations difficiles : agressif ; confus ; bavard ; stressé....