



L'accueil, plus que des techniques, est avant tout une attitude. La qualité de l'accueil du client dépend de l'attitude des personnes qui en assument la responsabilité. Améliorer la qualité de l'accueil est un levier important pour renforcer l'image de marque de l'organisation.

Objectifs :

- Susciter, chez les participants, une prise de conscience de l'impact de l'accueil de qualité, en termes de sens et de rôle
- Apprendre aux participants à s'exprimer et à se présenter grâce au savoir-être et au savoir-faire adéquats du personnel d'accueil
- Donner aux participants les outils nécessaires pour augmenter leur confiance en eux et optimiser leur communication

Public concerné :

Tout personnel d'accueil

Programme :

Personnalisation de l'accueil : rassurer le client, le prendre en charge

- Les différentes phases d'une procédure d'accueil

L'expression orale et comportementale

- Les techniques de communication
- L'écoute active

Développement de la confiance en soi : améliorer le relationnel avec les clients

- L'affirmation de soi

Gestion des conflits : savoir gérer les litiges et les réclamations des clients

- Le traitement des réclamations
- Attitudes physique, émotionnelle et mentale dans les conflits

Bilan : plan personnel de progrès

Méthodologie :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques de mise en situation (avec vidéo)
- Debriefing
- Autoscopie des participants débouchant sur un plan personnel de progrès

Modalités :

Groupe de 10 à 12 personnes au maximum

Durée : 2 jours

