

## Programme complet

### 1) Les enjeux de la fonction

- Prendre conscience du service attendu par les clients: leurs attentes, leurs besoins
- Situer ses missions, ses objectifs et ses contraintes

Exercice de découverte

### 2) Les bases de la communication orale

- Le schéma de la communication orale
- Les freins / les filtres / le cadre de références
- Les éléments verbaux / non-verbaux de la communication : sourire, voix, choix des mots, comportement, attitude

Exercice de découverte sur la communication

### 3) Le premier contact avec le client

- Téléphone : Répondre avant la 3ème sonnerie, savoir accueillir
- La règle des 4X20 : les 1ers mots, les 1ers comportements, les 20 cm du visage pendant les 20 1ères secondes.
- Savoir renseigner et orienter vers le bon interlocuteur

Exercice sur la 1ère impression, acquérir l'état d'esprit client

### 4) Renseigner et répondre aux clients

- Comprendre les demandes du client grâce aux techniques de questionnement et à la reformulation
- Mettre en place un discours adapté au poste : phrases courtes, claires et concrètes, le choix des mots
- Savoir argumenter de façon constructive pour convaincre, expliquer et satisfaire

Exercices d'entraînement, savoir argumenter

### 5) Les compétences relationnelles à mettre en œuvre

- L'écoute active
- L'empathie
- L'assertivité

Exercices d'entraînement

### 6) Faire face aux situations difficiles : le conflit

- Savoir rassurer un client inquiet
- Savoir traiter une réclamation, un conflit

1. Les étapes du traitement d'un conflit client

## Objectifs pédagogiques

Prendre conscience de l'importance de la relation client pour la valorisation de l'image de l'entreprise,

Mettre le client au cœur de ses préoccupations,

Savoir accueillir, cibler les attentes des interlocuteurs par un questionnement et une reformulation des demandes,

Savoir prendre en charge les interlocuteurs insatisfaits et anticiper les conflits.

## Public concerné

Toute personne en situation d'accueil du client : physique, téléphonique, sur le terrain.

## Pré-requis

Aucun

## Durée

16h00

## Moyens Pédagogiques

LES COMPETENCES DEVELOPPEES :

- La compréhension des enjeux et intérêts d'un accueil professionnel,
- L'utilisation d'outils et de méthodes favorisant les échanges constructifs.
- L'acquisition des bons réflexes comportementaux lors d'un conflit.

Une formation 100 % concrète, qui alterne entre les apports de conseils et d'outils pratiques et temps consacré aux mises en situation, à la pratique et aux entraînements.

## Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

## Mode de validation de la formation

Attestation de formation.

2. Le discours et l'attitude à favoriser
3. Savoir conclure son intervention sur une bonne impression
4. Fidéliser le client grâce à sa gestion de la relation client

Jeux de rôles et mises en situation à partir de situation vécues ou créées par le formateur

Prise d'objectifs de progression individuelle