

Objectifs

Prendre conscience des enjeux de l'accueil Maîtriser les règles de l'accueil et du service afin d'assurer la satisfaction totale de la clientèle Acquérir les outils pour gérer les situations conflictuelles et répondre aux comportements déstabilisants

Participants

Tout professionnel devant assurer des prestations d'accueil et de services auprès d'une clientèle

Prérequis

Avoir une expérience préalable d'accueil et de services auprès d'une clientèle

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Prendre conscience de l'importance de l'accueil

la notion d'accueil au sens large

Resituer sa mission "accueil" dans l'ensemble de sa fonction

Les spécificités du service

Un client standard ou des clients

Les besoins et attentes des clients

Les craintes et freins de la clientèle

Comprendre, accepter et satisfaire les attentes de la clientèle

Prévenir, analyser et remédier

L'objectivité pour un service de qualité

La trilogie du savoir :

Le savoir (connaissance du produit et de son environnement)

Le savoir-faire (maîtrise des tâches à accomplir)

Le savoir-être (maîtrise du sourire, du regard, des gestes et de la voix)

L'assertivité et l'affirmation de soi

définition et outils de l'assertivité

Gérer les situations de crise

Autodiagnostic de personnalité

Repérer ses propres attitudes ou réactions génératrices de conflits

Le contrôle émotionnel

Les différentes phases du conflit oral

La sécurité et l'estime de soi

Développer son attitude d'écoute (active, passive et flottante)

La typologie des interlocuteurs

Savoir dire « non »

Rester positif dans le traitement des demandes

Les différentes méthodes de réfutation

Construire une réponse malgré les impératifs dictés par le client