



33 Square Michelet - 13009 Marseille - SIRET : 510 567 654 000 15 - N° Déclaration d'Activité : 93 13 13577 13
Agrément Min Int : NOR INTD1408248A Hab INRS : 501535/2014/SST-1/O/07 Enreg DRAAF : 93 0018 05 2012
www.dcfformation.com dc.formation13@gmail.com Tél : 04 91 25 18 11 - 04 91 76 33 05

Titre : REUSSIR SA RELATION D'ACCUEIL
Domaine : Qualité de Service et la Relation Client
Thème : Relation Client
Formacode : 34076
Durée en heures et en jour : 14 heures / 2 jours
Modalité de la formation : Présentiel et méthode participative
Public cible : Personne travaillant en contact avec la clientèle
Nombre de personnes min et max : 3 à 8 pers
Objectifs A l'issue de la formation, le participant sera capable de : <ul style="list-style-type: none">➤ Professionnaliser l'accueil en valorisant le client➤ Développer la communication afin de transmettre une image positive➤ Gérer les situations délicates
Programme Les différents enjeux de l'accueil L'accueil : un service avant tout Les particularités des différents types d'accueil Donner une image positive de soi et de l'entreprise Améliorer sa communication Mettre à profit les techniques d'écoute active (écoute, questionnement, reformulation) Améliorer la communication verbale (formulation positive, transmettre un message simple avec un vocabulaire adapté) Maîtriser la communication non verbale Apprendre à gérer les priorités ou les pics d'affluence Gérer l'accueil physique Se rendre disponible, savoir faire patienter Se faire comprendre par son interlocuteur Expliquer et renseigner de façon claire afin de rassurer Gérer l'accueil téléphonique S'adapter à son interlocuteur (rythme, ton, vocabulaire) Prendre et transmettre un message (direct et différé) S'appuyer sur ses interlocuteurs internes/externes pour traiter les demandes spécifiques Savoir faire patienter le client au téléphone Conclure l'appel (reformulation) Faire face à des situations difficiles Connaître ses limites et les accepter Gérer ses émotions afin de rassurer l'interlocuteur Mettre en avant l'écoute et l'empathie Savoir dire « non » Exemples des différents échanges difficiles : refus, réclamations, interlocuteur agressif ou très impatient
Prérequis : Aucun



33 Square Michelet - 13009 Marseille - SIRET : 510 567 654 000 15 - N° Déclaration d'Activité : 93 13 13577 13
Agrément Min Int : NOR INTD1408248A Hab INRS : 501535/2014/SST-1/O/07 Enreg DRAAF : 93 0018 05 2012
www.dcformation.com dc.formation13@gmail.com Tél : 04 91 25 18 11 - 04 91 76 33 05

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

Modalités pédagogiques : Jeux de rôle, travaux en sous-groupes (1/2)

Rôle du formateur : apport des expériences et des cas pratiques, ses savoirs faire/savoirs êtres

Matériels utilisés : support vidéo, PowerPoint, vidéoprojecteur, ordinateur

Documents remis : contenu du cours en version PDF

Nature des travaux : mise en situation à travers des jeux de rôles

Modalités d'évaluation des connaissances :

Evaluation continue, une attestation en fin de formation sera délivrée par DCFORMATION

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :

Evaluation de satisfaction à chaud et à froid