

# AMÉLIORER SON ACCUEIL CLIENT



## LES CLÉS POUR DÉVELOPPER UNE RELATION DE QUALITÉ

2 jours

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### PRENDRE CONSCIENCE DES ENJEUX DE LA MISSION "ACCUEIL" / "RELATION CLIENT"

- › Identifier les enjeux en termes d'image et d'efficacité : l'importance du premier contact
- › Resituer la mission "accueil" dans l'ensemble de sa fonction
- › Repérer les jeux d'acteurs entre l'accueillant et le client : responsabilité de l'accueillant, position du client

#### ACQUÉRIR LES PRINCIPES ET MÉCANISMES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

- › Composantes, paramètres et principales difficultés de la communication
- › Approche de la personnalité et des comportements : interprétation, distorsion, déformation et représentation personnelle
- › Comprendre l'importance du non-verbal dans la communication
- › Identifier son style de communication et ses contraintes personnelles

#### Test et auto-diagnostic : quel est son positionnement dans la relation au client ?

- › Repérer le style et les contraintes de son interlocuteur pour s'adapter
- › Écouter activement, reformuler, questionner, pratiquer l'empathie

#### ADOPTER LES RÉFLEXES ESSENTIELS À UN ACCUEIL DE QUALITÉ

- › Se rendre disponible et le montrer : la notion de "service" avant tout
- › S'organiser pour accueillir efficacement
- › Personnaliser sa communication dès le premier contact et mettre en confiance
- › Identifier et prendre en charge une demande : répondre efficacement à son interlocuteur
- › Expliquer, rassurer... : les phrases à éviter, celles à utiliser
- › Faire patienter avec courtoisie, anticiper et gérer l'attente - Émettre un refus constructif
- › S'adapter à son interlocuteur par la posture, la voix et les mots

#### Jeux de rôles : identifier le besoin et répondre à la demande de son interlocuteur

#### MAÎTRISER LES SPÉCIFICITÉS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- › Se présenter et montrer sa disponibilité : utiliser les bonnes formulations
- › Analyser, traiter et suivre la demande : comprendre le besoin de l'interlocuteur
- › Convivialité, efficacité : les clés d'un échange téléphonique constructif
- › Filtrer élégamment, faire patienter sans générer de doutes
- › Transférer et reprendre un appel avec courtoisie - Prendre un message pertinent et fidèle

#### Jeux de rôles à partir de situations de communications téléphoniques

#### PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES : PRENDRE DU RECUL TOUT EN RESTANT MAÎTRE DE LA SITUATION

- › Identifier les causes et les signes avant-coureurs d'une situation conflictuelle
  - quelle est la stratégie des différents acteurs ? Diagnostiquer son mode d'intervention
  - les principes de l'escalade conflictuelle
- › Gérer les différences culturelles
- › Maîtriser positivement des comportements inappropriés
  - repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
  - s'imposer tout en adoptant une attitude de communication non-violente : l'assertivité
  - canaliser un bavard, gérer un impatient, calmer un agressif...
  - les outils de résolution de conflit : DESC, négociation, médiation, compromis, modification de la perception individuelle

#### Jeux de rôles : mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent l'attitude assertive

#### Définition d'un plan d'action personnalisé pour définir ses axes de progression

### OBJECTIFS

- Prendre conscience des interactions relationnelles dans ses missions d'accueil.
- Assurer un bon accueil du client en créant les conditions d'une communication efficace et un relationnel de qualité.
- Repérer les particularités de l'accueil physique et téléphonique.
- Acquérir des outils pour répondre aux comportements déstabilisants et désamorcer les situations conflictuelles.

### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- De nombreuses séquences ludiques collectives ou individuelles : mises en situation, jeux de rôles, tests et auto-diagnostic, jeux pédagogiques, études de cas...
- La définition, en fin de session, d'un plan d'action personnalisé pour une mise en pratique immédiate et opérationnelle sur le terrain

### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Hôtes/hôtesse d'accueil, standardistes, secrétaires (médicales...), assistants administratifs/commerciaux, toute personne ayant à assurer des missions d'accueil  
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

### TARIFS

1 260 € HT - Réf : PNL-USAG

Validité 30 juin 2018 Inklus : forfait repas et évaluations forMetris

### PROCHAINES SESSIONS

Paris Montparnasse :  
les 4 et 5 décembre 2017

