

# AMBASSADEUR DE MA VILLE - ARRAS-BEAUVAIS-DOUAI- DUNKERQUE- ACCUEILLIR ET FIDELISER LA CLIENTELE

## Contenu pédagogique

### I - Ma vision de l'accueil

- Renseigner, orienter
- Représenter l'entreprise
- Etre disponible, attentif aux attentes/besoins
- Respecter la confidentialité des informations (discretion)
- Le travail d'équipe (qualité, relais, communication interne...)
- S'adapter aux divers interlocuteurs avec leurs particularités

### II - Les techniques et comportement d'accueil physique

#### 1 - La maîtrise de la relation

☐ La prise de contact et l'impact des premières secondes avec l'identification.

☐ L'écoute active avec les signes d'écoute.

☐ Le questionnement et la reformulation : les différents types de questionnement et ses dangers.

☐ La réponse accompagnée d'un service optimal en s'assurant de sa bonne compréhension.

☐ La synthèse permettant de conclure en « douceur ».

☐ La prise de congé personnalisée

#### 2 - Le verbal et le non verbal

#### 3 - Gérer les situations délicates

- Les accueils simultanés (gérer plusieurs situations d'accueil en même temps).
- L'interlocuteur agressif.
- Reconnaître et gérer l'inquiétude de l'interlocuteur.
- Gérer un interlocuteur bavard.
- Les publics en situation sociale précaire.
- L'information confidentielle

### III - Les techniques et comportement d'accueil téléphonique

#### 1 - Les critères de qualité d'un entretien téléphonique

- La rapidité du décrochage,
- L'identification de l'entreprise,
- Le sourire,
- La qualité de l'écoute de l'interlocuteur,
- La maîtrise de l'appel grâce au plan d'entretien,
- La personnalisation de la communication,
- Les formulations adaptées.

#### 2 - Les situations délicates

- Le fait de rassurer au téléphone,

## OBJECTIF

- Prendre la mesure de son rôle, des clients et de ses responsabilités dans l'accueil,
- Assurer une qualité d'accueil harmonieuse et durable,
- Savoir fidéliser sa clientèle
- Maîtriser les techniques et comportements nécessaires à un accueil physiq...

## PUBLIC CONCERNÉ

Tous publics

## PRÉREQUIS

Aucun

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

S'appuyer sur les réussites de chacun pour créer la confiance collective et individuelle nécessaire au changement attendu La pédagogie utilisée permet aux participants d'être véritablement acteur de leur formation Des trainings intensifs sont pratiq...

## DURÉE

24.00h

- La difficulté de compréhension de l'interlocuteur,
- L'agressivité verbale,
- L'information confidentielle,
- La clarté des informations données, etc.

IV - Les savoir être de l'accueil client

1 - Etre actif dans la relation avec le client et lui apporter des solutions

2 - Conclure et montrer son engagement

V - L'accueil de clients étrangers

## **Organismes et lieux de formation**

- **CCI HAUTS DE FRANCE** LA TURBINE, CCI HAUTS DE FRANCE - SIADEP DOUAI, CCI HAUTS DE FRANCE - SIADEP ARRAS