

Développez un accueil performant

Au téléphone et en face à face

2 jours

Objectifs

Prix : 1100 euros HT

- Créer une prise de conscience sur les enjeux de l'accueil et du service.
- Apprendre à penser client.
- Adopter un langage positif.
- Adopter une apparence irréprochable : sourire, gestuelle, tenue vestimentaire.
- Savoir gérer un afflux de clients.
- Savoir gérer des situations et des clients difficiles.

Cet atelier interactif est basé sur des jeux de rôles enregistrés, des trucs et astuces, un travail en sous-groupes et le debrief d'un expert de la relation clients.

Public

Tous publics concernés par la dimension d'accueil

Programme de la formation

- 1. Auto-diagnostic de votre style d'accueil.**
- 2. Les principes de base de la communication orale (agir sur votre langage corporel et verbal, votre voix).**
- 3. Faire la différence au téléphone et en face à face dès les premières secondes.**
- 4. Gérer un afflux de clients.**
- 5. Mieux connaître votre interlocuteur pour mieux communiquer.**

Par groupe de 8 personnes

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

