

PROGRAMME DE L'ACTION DE FORMATION REALISEE **« Accueillir et Prendre en charge la demande du client »**

Objectifs :

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de

- Améliorer les techniques d'écoute et de compréhension de la demande de votre interlocuteur au téléphone et en face à face.
- Créer une relation personnalisée empathique et « gagnant-gagnant ».
- Accueillir et servir le client en étant pro actif.

Contenu :

1° Adopter les comportements efficaces pour entrer en relation

- Rappel des fondamentaux de la relation interpersonnelle : le cadre de références, les obstacles à la communication (Les jugements implicites, les présupposés)
- Respecter et accueillir l'expression de l'autre sans jugement, entendre sa difficulté quelle qu'elle soit.
- Développer la connaissance de soi, une attitude d'authenticité pour se mettre au service de l'autre : les positions de vie, définir son champ de responsabilité, rester à sa place et reconnaître la place de l'autre.

2° Les outils de communication adaptés à l'accueil.

- Les outils nécessaires à une bonne communication : l'écoute active, la reformulation, le questionnement, l'empathie, l'assertivité, la synchronisation.
- Le langage non verbal : le regard, le sourire, les mimiques, les silences, la gestion de l'espace (la proxémique).
- Le langage verbal : le débit, le rythme, l'intonation, le volume, le vocabulaire (les mots à dire et à ne pas dire).
- Les feedbacks pour créer une relation coopérative.

3° Accueillir et prendre en charge de manière personnalisée tous les interlocuteurs

- Accueillir : Être porteur de l'image de l'entreprise, les 20 premières secondes, le SBAM. Clarifier la demande de l'interlocuteur : écouter, questionner, reformuler. Adapter l'accueil aux attentes et aux besoins des interlocuteurs : SONCAS.
- Prendre en charge :
Gérer et aménager l'attente.
Répondre à la demande en étant réactif : orienter, renseigner et solutionner.
Rebondir en étant pro actif : anticiper les réactions et les difficultés, proposer, relancer les collègues et prestataires.
Cadrer l'entretien dans le temps pour répondre efficacement à la demande.
- Prendre congés : Synthétiser, conforter, prendre date, remercier, saluer.
- Les spécificités de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique :
Les techniques de réception et d'émission d'appels téléphoniques : CERC, CROC, les 4 C.
Les attitudes favorisant l'accueil physique des clients et faire de l'agence un espace accueillant.

Public et Pré requis :

Tout salarié en contact avec la clientèle. Aucun pré requis.

Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Apports théoriques. Exercices pratiques. Echanges.

Mises en situation.

Construction d'un plan d'action personnel.

Remise d'un livret « papier » au stagiaire

Intervenant : Isabelle GILLE

Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction. Attestation de présence. Attestation de formation individualisée.

Durée et lieu :

14 heures dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation.