

Optimiser sa mission d'accueil en face-à-face ou au téléphone

INTER / INTRA ENTREPRISE


**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

OBJECTIFS

- ◆ Repérer ses propres comportements afin de privilégier les attitudes positives qui facilitent l'établissement de bonnes relations avec les correspondants de l'entreprise.
- ◆ Mettre de nouveaux outils en œuvre pour améliorer l'accueil dans l'entreprise.
- ◆ Repérer les situations conflictuelles et être en mesure de les traiter.

CONTENU

1. L'accueil et la relation clientèle

- Inventaire des comportements d'accueil et des différentes phases : Attentes et besoins de l'interlocuteur, l'écoute et la reformulation.
- L'accueil et la relation clientèle, une image : Typologie des différentes clientèles et réponses adaptées.
- Les principales composantes d'une communication efficace : Les préjugés, les a priori, les parasites socioculturels.
- L'aménagement de l'espace de réception.

2. Les spécificités de l'accueil physique

- Renforcement des attitudes positives :
- Auto-diagnostic de ses capacités personnelles.
- Attitudes assertives, courtoisie et affirmation de soi, langage positif.

3. Les spécificités de l'accueil téléphonique

- Les situations téléphoniques :
 - Réception d'appels : prendre des messages, mettre en attente, transférer un appel.
 - Émission d'appels : se présenter, prise de rendez-vous, messages.
- Le comportement téléphonique : L'importance de la voix, les mots qui favorisent la communication.

4. Gestion des situations "difficiles"

- Traiter les objections et les réclamations.
- Désamorcer l'agressivité. Exprimer une impossibilité, un refus.


 2 jours
14h

 5
mini

 Accessibilités
PSH

 Un référent
à votre écoute

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public, Salariés, Particuliers, Demandeurs d'emploi.
Toute personne dont les fonctions comportent une mission d'accueil physique et téléphonique.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation
Certification de l'organisme





**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

PÉDAGOGIE

Pédagogie active s'appuyant sur des : apports théoriques, applications sur des cas, exercices pratiques, partages d'expérience.

Systeme d'évaluation :

Échanges, analyse de pratiques, mises en situation

DATES DES SESSIONS

A consulter sur notre site internet.

TARIF À LA DEMANDE

Remis sur devis et après étude de votre demande en fonction du nombre de personnes et de la situation de la formation.

Optimiser sa mission d'accueil en face-à-face ou au téléphone



Facilitez-vous le business !

LES PETITS FACILITATEURS



BÉATRICE PILOT : 06 65 21 91 26
PHILIPPE LE ROUX : 06 48 98 00 22

contact@lpf-formation.com
3 impasse des écoles - 69550 CUBLIZE
lpf-formation.com

