

RELATION CLIENT

ACCUEIL CLIENT : OPTIMISER LE PREMIER CONTACT

Voie d'accès

Formation continue

Éligible au CPF

Oui

Non

PUBLIC

- Toute personne en contact avec les clients/prospects au téléphone ou en face à face
- Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscriptions possibles toute l'année selon le calendrier en cours et le délai d'acceptation des financeurs

OBJECTIFS

- Optimiser la qualité de l'accueil téléphonique et physique
- Ecouter la demande et la reformuler
- Prendre un message et/ou orienter le client/prospect
- Maîtriser sa communication verbale et non verbale pour envoyer le bon message

DURÉE

- 14 heures, 2 jours

TARIFS

- Tarif inter : 800€ net de taxe/ par personne
- Tarif intra : Nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Méthodes transmissives et interrogatives, ludopédagogie :

- Alternance de contenus théoriques et cas pratiques, échange d'expériences. Exercices d'application à partir de situations propres aux participants, jeux de rôle. Nombreuses illustrations, supports de cours
- Cette formation est animée par un consultant formateur spécialisé en Animation d'une équipe commerciale et Techniques de vente
- Tous nos formateurs répondent aux exigences de notre système qualité

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.ccivf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieu de formation

Site de Poitiers
CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

PROGRAMME & CONTENU

I. Introduction

- Présentation des objectifs
- Recueil des attentes des participants

II. Les attentes des clients aujourd'hui

- Comprendre les nouvelles exigences en matière d'accueil et de prise en charge

III. Réussir le premier contact

- Accueil physique et téléphonique : posture, sourire, identification
- Traçabilité des appels et visites

IV. Gérer les flux et l'espace d'accueil

- Accueil des visiteurs attendus et imprévus
- Gestion de la file d'attente et de la pression
- Organisation de l'espace pour plus d'efficacité

V. Communiquer avec impact

- Langage positif : la règle des 5 P .
- Communication verbale et non verbale
- Techniques de questionnement et validation de la compréhension
- Garder la maîtrise de l'échange

VI. Traiter efficacement une demande

- Identification du besoin
- Reformulation, orientation, proposition de solution
- Vérification de la satisfaction client

VII. Traiter une réclamation (TECREP)

- Écoute active et gestion des émotions
- Recherche de solutions et confirmation

VIII. Accueil digital

- Prise de contact et réponse aux demandes dématérialisées

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- Attestation de formation



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration