



## Un vent nouveau souffle sur la formation...

# SAVOIR ACCUEILLIR LE CLIENT

### Objectifs :

Mettre en œuvre une qualité d'accueil qui se distingue positivement de la concurrence.

### Enjeux :

Dynamiser l'image de marque de votre société.  
Créer un climat positif favorisant la vente.

### Niveau & Public

JUNIORS et CONFIRMES  
Toute personne en contact avec la clientèle : services commerciaux, administration des ventes, services logistiques, SAV, production.

### Modalités de participation :

Durée : 1 jour

Prix :

Moyens pédagogiques :

Pack préparatoire  
Valise Formlab :

- Pack de bienvenue
- Book CD résumé
- Outils de synthèse et de prise de conscience
- Outils d'assimilation et d'application
- Code extranet de suivi

\*Le coût associé...

\*Repas et hébergement non inclus.

### Programme (9h00 – 18h00)

#### 1. Le rôle de l'accueil :

- Prendre conscience de l'importance de la satisfaction du client,
- L'occasion pour le client de confronter ce qu'on lui a dit sur l'entreprise et la réalité,
- Les enjeux d'une bonne présentation,
- Effectuer un diagnostic de votre style d'accueil.

#### 2. Accueillir et mettre à l'aise en face à face ou au téléphone :

- L'alchimie du contact,
- Les comportements positifs pour un accueil authentique,
- Accompagner les clients dans sa demande,
- Véhiculer une image positive de l'entreprise.

#### 3. Savoir identifier les motivations du client :

- Les techniques de questionnement,
- Analyser le temps dont dispose le client et ce qu'il attend de nous : traiter une réclamation, obtenir une documentation technique ou commerciale.

#### 4. Savoir orienter le client :

- Identifier la demande réelle du client,
- Résumer ce qu'il souhaite,
- Mettre en place des solutions adaptées à la demande du client,
- Prendre congé du client et laisser une bonne image.

#### 5. Savoir traiter les situations difficiles :

- Dépassionner le débat,
- Prendre le temps d'écouter,
- Rassurer et sécuriser le client (plans d'actions),
- Traiter les objections sur un service de l'entreprise.

#### 6. Savoir fidéliser la clientèle :

- Optimiser une relation de qualité,
- Se rapprocher du client pour en faire un véritable partenaire,
- Les moyens à mettre en œuvre pour fidéliser.

### Mise en pratique :

Training filmé en situation d'accueil et débriefing collectif.