



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT À L'ACCUEIL

L'accueil est bien plus qu'une simple formalité : il s'agit du premier moment d'échange, celui qui détermine l'impression globale d'un client. Dans cette formation, vous apprendrez à comprendre les attentes explicites et implicites des visiteurs, à personnaliser vos interactions et à transformer chaque contact en une expérience inoubliable, favorisant ainsi la fidélisation et la recommandation.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer les compétences pour offrir une expérience client de qualité dès l'accueil
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une communication bienveillante et adaptée aux attentes des clients, Savoir instaurer un climat de confiance, Adapter son comportement et son discours aux différents profils
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de communication efficace
- Gestion des interactions clients
- Gestion des situations difficiles
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre les attentes des clients et leur perception de l'accueil

- L'importance de l'accueil dans la satisfaction et la fidélisation des clients
- Identifier les attentes explicites et implicites des visiteurs
- L'effet de la première impression sur l'image de marque et la relation client

2- Techniques d'interaction et personnalisation de l'accueil

- Développer une approche adaptée selon le profil du client
- Personnaliser l'accueil pour créer un lien de confiance
- Utiliser des techniques de reformulation et d'adaptation du discours

3- Communication bienveillante et gestion des émotions

- Maîtriser son ton et son langage pour rassurer le client
- L'importance de la posture et de l'expression faciale
- Savoir écouter et faire preuve d'empathie pour anticiper les besoins

4- Anticipation et gestion des situations difficiles

- Identifier les signaux d'insatisfaction et désamorcer les tensions
- Gérer les objections et les demandes complexes avec professionnalisme
- Savoir rebondir face à une situation inattendue sans altérer l'expérience client

5- Exercices pratiques et mises en situation

- Simulations d'accueil en face-à-face et par téléphone
- Analyse des comportements et identification des axes d'amélioration
- Plan d'actions personnalisé pour optimiser son approche d'accueil