

COMMERCIAL

## Optimiser l'accueil et la relation client

Réf: DCOF8

New

### OBJECTIFS

- > Comprendre les enjeux de la qualité de la relation client
- > Savoir comprendre les clients et déceler les attentes
- > Adopter un comportement professionnel
- > Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser l'accueil et la relation client

### PROGRAMME

#### 1. La mission Accueil

Les 4C.

Orientation et mise en attente.

#### 2. Le comportement à adopter en accueil

Prise de note.

Physique.

Téléphonique.

Attitude, verbal, para-verbal, personnalisation.

Gestion de l'accueil physique et téléphonique.

#### 4. Gestion des comportements des clients

Mieux se connaître pour mieux se maîtriser face à une situation de conflit.

Reconnaître les différents comportements clients.

Les bonnes pratiques face à l'agressivité d'un client.

#### 3. L'entretien d'accueil

Savoir se présenter.

L'écoute – reformulation.

### POUR QUI ?

> **Prérequis** : Etre en contact avec les clients

### INFORMATIONS PRATIQUES

Lieu :	Tarifs :	Durée :
St Brieuc- Quimper	Nous consulter	2 jours

### PUBLICS

Salarié – Demandeur d'emploi -  
Toute personne intéressée

### LE PARCOURS DE FORMATION

#### Type de parcours

> en présentiel et/ou en Classe Virtuelle

**Modalités pédagogiques** : Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation.

**Modalité d'évaluation** : formulaire individuel d'évaluation

**Diplôme obtenu** : Attestation de compétences