HOP' Formation

Formation courte

OPTIMISER L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT

Commerce - Vente

Réf: DCOF8

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

La mission Accueil

Le comportement à adopter en accueil
- Physique
- Téléphonique
- Attitude, verbal, para-verbal, personnalisation
- Gestion de l'accueil physique et téléphonique

L'entretien d'accueil
- Savoir se présenter
- L'écoute – reformulation
- Les 4C
- Orientation et mise en attente
- Prise de note

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

LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel | Distanciel | Intra-entreprise | Inter-entreprises | One to one | Duo

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

> **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

Attestation de compétence

DURÉE

2 jours

PRÉREQUIS

Être en contact avec les clients

TARIFS

À partir de 644€ HT/stagiaire

INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la Vente et du Commerce

PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller clientèle, vendeur...

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite

Les +!

> Une formation pratique qui permet de mieux accueillir le client en comprenant sa demande de manière à adopter une réponse efficace

Date et mise à jour des informations : 20/01/2023