

FORMATION

ETABLIR UN CONTACT EFFICACE ET ADAPTÉ AU CLIENT

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- D'accueillir plusieurs clients simultanément
- Identifier les besoins du client
- Améliore les conditions d'accueil

CONTENU DE LA FORMATION

Manifester son intérêt pour le client lors de l'entrée en contact avec lui

- Entrée en contact courtoise et efficace dans le respect de la distance professionnelle nécessaire
- Utilisation du message d'accueil en vigueur
- Interruption des activités au cours de l'échange : être accessible, se mettre à la disposition du client
- Marques d'attention et de disponibilité adressées oralement, visuellement ou à distance à l'interlocuteur
- Marques de reconnaissance tout en observant distance et discrétion

Articuler plusieurs situations de relation client simultanées

- Mise en attente adaptée de son interlocuteur
- Prise en compte des clients même si une situation d'échange est déjà en cours

Repérer rapidement et prendre en compte le profil et le besoin du client

- Identification du profil client
- Anticipation de ses besoins
- Repérage et prise en compte des situations ou des besoins spécifiques

Evaluer et améliorer les conditions d'accueil du client à son niveau d'activité

- Contrôle régulier des conditions d'accueil du client dans son champ d'activité
- Auto-contrôle de la qualité d'accueil
- Propositions d'actions correctives adaptées

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Modalités de formations

Présentiel

Méthodes pédagogiques

- Mise en situation
- Cas pratique
- Echange de pratique

Outils et/ou Ressources pédagogiques

Support de cours numérique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation
- Questionnaire sur les connaissances et les pratiques
- Rédaction plan d'action



PUBLIC/ PRÉ-REQUIS

Collaborateurs en interaction avec des clients
Pas de pré-requis



DURÉE DU PARCOURS

7h de formation



DATES & DÉLAIS D'ACCÈS

Calendrier sur demande : info@afc-formation.fr
Intra-entreprise : à définir - nous contacter



TARIF

1200€ HT/jour - Intra-entreprises



VALIDATION

Attestation de fin de formation avec validation des compétences



LIEU ET CONTACT

Groupe AFC
13 allée des anciennes serres
86280 Saint-Benoît
info@afc-formation.fr

Assistante formation continue : 05 49 03 03 23

Informations Pratiques :

- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter la formation et ses méthodes d'animation

