

STAF-B2B-14 / FORMATION ENTREPRISES

Accueil et relation client

Améliorer la qualité de l'accueil et de la relation client au quotidien.

DURÉE
1 jour (7 heures)

EFFECTIF CONSEILLÉ
6 à 12 participants

TARIF
Sur devis

PUBLIC CONCERNÉ

Personnel d'accueil, service client, personnel en contact avec du public ou des usagers.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Améliorer la qualité de l'accueil et de la relation client au quotidien.

COMPÉTENCES VISÉES

- Adopter une posture d'accueil professionnelle
- Écouter et qualifier une demande
- Traiter une réclamation ou une insatisfaction
- Représenter l'image de l'entreprise dans la relation client
- Gérer une situation d'accueil délicate

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mises en situation d'accueil, jeux de rôle, retours structurés.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation d'accueil évaluée sur grille d'observation.

VALIDATION

Attestation de fin de formation délivrée par STAF Academy.

PROGRAMME

1 Les fondamentaux d'un accueil professionnel

- Posture, ton, disponibilité

2 Écouter et qualifier une demande

- Techniques de questionnement

3 Traiter une réclamation

- Méthode de traitement d'une insatisfaction

4 Représenter l'entreprise dans la relation client

- Cohérence de l'image transmise

5 Gérer une situation d'accueil délicate

- Cas difficiles et solutions

MISE EN PRATIQUE

Mise en situation d'accueil face à un client mécontent, jouée puis débriefée.

MOYENS & SUPPORTS

Protocole d'accueil, grille d'observation.

Durées et effectifs indicatifs, ajustables selon le besoin. Modalités : page 22.