



Définition

La première impression influence durablement un client. Lorsqu'un premier accueil a été mal vécu, il laisse une trace très difficile à modifier. La satisfaction du client commence avec l'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique. L'ouverture d'esprit, l'écoute, le regard, l'empathie, le sourire, l'aide, toutes ces caractéristiques sont indispensables à un bon accueil.

Comment améliorer la qualité de service en adaptant notre attitude et notre comportement à des situations et à des individus variés, voilà le défi de cette formation. Elle implique une prise de conscience de l'effet que nous avons sur les autres, de l'image que nous dégageons et de nos blocages à l'égard de situations ou de personnalités difficiles.

Objectif général

A l'issue de la formation les participants maîtriseront les points théoriques suivants:

Sensibiliser les participant(e)s à la qualité d'accueil et de communication

- Acquérir des comportements pour présenter une qualité d'accueil et de service irréprochable
- S'approprier les meilleures techniques
- Maîtriser toutes les étapes de l'accueil
- Maîtriser les techniques d'écoute et d'information
- Savoir gérer les situations délicates

Public cible

Toute personne dont la fonction implique l'accueil, le conseil et l'information à des tiers.

Contenu du cours L'accueil

Comment et pourquoi donner une première bonne impression

Identifier la qualité de service attendue en face à face

Diagnostiquer la qualité de service délivrée par les participants

Communiquer efficacement à chaque étape

Se présenter

L'écoute active et le questionnement

Reformuler pour valider

Renseigner et/ou orienter

Conclure et prendre congé

Gérer la relation

Adopter une attitude positive

Adapter le ton et le rythme aux différentes situations

Travailler son langage

Méthode de travail

Auto-évaluation, Courts exposés théoriques, Etudes de cas, Jeux de rôle,

Exercices en sous-groupe

Durée et prix

L'accueil



1 à 2 jours
CHF 2400.-

Pré-requis

Ce module exige un travail personnel à réaliser AVANT la formation.