

# 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...



## Les + !

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