

## PROGRAMME

### Connaitre et comprendre les enjeux de l'accueil client

- Identifier les enjeux de la fonction accueil
- Identifier et promouvoir les valeurs de l'entreprise
- Identifier les compétences clés de l'accueil client

### Identifier, définir et adopter une posture professionnelle d'accueil

- Diagnostiquer sa posture d'accueil
- Analyser les compétences clés de l'accueil client
- Différencier accueil physique et téléphonique
- Formaliser des critères de réussite de l'accueil client physique
- Formaliser des critères de réussite de l'accueil client au téléphone

### Maitriser des techniques d'accueil client

- Pratiquer l'écoute active
- Hiérarchiser les priorités du client
- Orienter et informer ses clients au téléphone et en physique
- Rechercher et apporter des réponses et des solutions au client
- Gérer des situations difficiles et des mécontentements

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le participant sera capable de:

- Comprendre et identifier les enjeux de l'accueil client
- Définir et appliquer une posture professionnelle
- Appliquer des techniques de communication et de relation clientèle

### PUBLIC

Toute personne souhaitant développer ou améliorer sa posture d'accueil client/usager

### PREREQUIS

Aucun prérequis

### DUREE

2 jours (14 heures)