



OPTIMISER L'ACCUEIL AU PUBLIC EN FACE A FACE ET AU TÉLÉPHONE

Objectifs

- Définir la notion d'accueil
- Adopter les comportements appropriés pour un accueil qualitatif
- Faire face aux situations délicates
- Valoriser l'image de votre structure

Programme – Contenu - Modalités d'évaluations

1. Définition de l'accueil (physique et téléphonique)

- Connaître les règles de base de l'accueil physique
- Connaître les règles de base de l'accueil téléphonique
- Communication interpersonnelle : découverte des règles de base et mise en pratique
- Faire preuve d'empathie

2. Savoir écouter la demande du client

- Savoir écouter le client
- Faire une découverte des besoins
- Utilisation du SONCAS

3. S'assurer du retour du client

- Contrôler la bonne compréhension de la demande du client
- S'assurer que la réponse réponde au besoin du client

4. Mettre en place des outils d'évaluation qualitative

- Apprendre à mesurer la satisfaction client
- Connaître les notions d'évaluation à chaud et à froid
- Mettre en place une enquête de satisfaction
- Utiliser et interpréter les outils d'évaluation qualitatifs

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, échanges et exercices pratiques.

Public - Prérequis

Aucun prérequis.

Durée – Dates

2 jours.

Nous consulter pour les dates de formation.

1 stagiaire minimum – 10 stagiaires maximum