



Accueil client

Durée: 2 Jours **Réf de cours: GSEE200F**

Résumé:

Le client au centre de toutes les attentions : cette formation pratico-concrète donne les clés de l'efficacité à toutes les personnes qui accueillent les clients, en face à face ou par téléphone.

Les nombreux exercices et mises en situation permettent d'adopter les bons automatismes et favorisent l'applicabilité.

Susciter l'intérêt, prendre en considération ce que disent les clients, transformer en positif et répondre favorablement avec un comportement adapté aux différents profils des interlocuteurs sont les enjeux majeurs pour vivre « l'accueil client incomparable ».

Public visé:

Toute personne en contact avec un client en face à face ou par téléphone

Objectifs pédagogiques:

- Renforcer ses compétences sur la manière la plus efficace d'accueillir le client en lui démontrant qu'il est au centre de toutes nos attentions.
-

Pré-requis:

Pas de pré-requis particulier demandé pour cette formation

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- DWDP200F - Manager la diversité (culturelle et générationnelle)
 - GKFRCE - Gérer la relation client avec efficacité
 - HO200F - S'affirmer dans des situations difficiles et gérer les réclamations
-

Contenu:

Evolution dans les attentes des clients

- Echanges avec les participants sur les évolutions constatées en termes de comportement
- Comprendre les grandes tendances dans les attentes des clients aujourd'hui
- Il veut tout, tout de suite
- Il veut avoir le sentiment d'être unique
- Il en veut pour son argent
- Il veut être rassuré
- Il veut qu'on lui simplifie la vie
- Il veut pouvoir zapper
- Il veut pouvoir réclamer s'il est mécontent
- Il en veut toujours plus
- Il veut sauver la planète et aider les autres
- Poser les bonnes questions et montrer un intérêt sincère à l'autre
- Avoir une bonne écoute, c'est se faire préciser quand on ne comprend pas : « Qu'entendez-vous par là ?... »
- Reformuler pour valider notre bonne compréhension
- Apporter une réponse claire et précise soulignant la simplicité dans la mise en œuvre
- Vérification de la satisfaction de l'interlocuteur sur les réponses apportées et donner congé
- Savoir s'adapter aux différents profils des interlocuteurs (reprendre les 9 comportements des clients aujourd'hui évoqués dans le paragraphe 1)
- Test : « Savez-vous traiter un client mécontent ? »
- Savoir traiter l'insatisfaction, l'impatience et la pression de certains clients : Méthode ART (Accusé réception, Reformuler, Transformer)

Communication

- Réussir sa prise de contact
- Choix des mots, ton de la voix, rythme, débit, utilisation du silence
- Faire ressentir à l'autre qu'il est au cœur de toutes nos attentions dès les premières secondes
- Faire la différence entre l'écoute et l'écoute active
- Les règles d'or pour une écoute active
- Les freins à une écoute active
- La perception du client
- S'assurer de la satisfaction du client
- Les 3 composantes de la communication et leurs impacts sur notre accueil client

Démontrer notre sincérité

- Echanges avec les participants sur les évolutions constatées en termes de comportement
- Comprendre les grandes tendances dans les attentes des clients aujourd'hui
- Il veut tout, tout de suite
- Il veut avoir le sentiment d'être unique
- Il en veut pour son argent
- Il veut être rassuré
- Il veut qu'on lui simplifie la vie
- Il veut pouvoir zapper
- Il veut pouvoir réclamer s'il est mécontent
- Il en veut toujours plus
- Il veut sauver la planète et aider les autres
- Poser les bonnes questions et montrer un intérêt sincère à l'autre
- Avoir une bonne écoute, c'est se faire préciser quand on ne comprend pas : « Qu'entendez-vous par là ?... »
- Reformuler pour valider notre bonne compréhension
- Apporter une réponse claire et précise soulignant la simplicité dans la mise en œuvre
- Vérification de la satisfaction de l'interlocuteur sur les réponses apportées et donner congé
- Savoir s'adapter aux différents profils des interlocuteurs (reprendre les 9 comportements des clients aujourd'hui évoqués dans le paragraphe 1)
- Test : « Savez-vous traiter un client mécontent ? »
- Savoir traiter l'insatisfaction, l'impatience et la pression de certains clients : Méthode ART (Accusé réception, Reformuler, Transformer)

S'adapter aux différentes personnalités

- Echanges avec les participants sur les évolutions constatées en termes de comportement
- Comprendre les grandes tendances dans les attentes des clients aujourd'hui
- Il veut tout, tout de suite
- Il veut avoir le sentiment d'être unique
- Il en veut pour son argent
- Il veut être rassuré
- Il veut qu'on lui simplifie la vie
- Il veut pouvoir zapper
- Il veut pouvoir réclamer s'il est mécontent
- Il en veut toujours plus
- Il veut sauver la planète et aider les autres
- Poser les bonnes questions et montrer un intérêt sincère à l'autre

- Echanges avec les participants sur les évolutions constatées en termes de comportement
- Comprendre les grandes tendances dans les attentes des clients aujourd'hui
- Il veut tout, tout de suite
- Il veut avoir le sentiment d'être unique
- Il en veut pour son argent
- Il veut être rassuré
- Il veut qu'on lui simplifie la vie
- Il veut pouvoir zapper
- Il veut pouvoir réclamer s'il est mécontent
- Il en veut toujours plus
- Il veut sauver la planète et aider les autres
- Poser les bonnes questions et montrer un intérêt sincère à l'autre
- Avoir une bonne écoute, c'est se faire préciser quand on ne comprend pas : « Qu'entendez-vous par là ?... »
- Reformuler pour valider notre bonne compréhension
- Apporter une réponse claire et précise soulignant la simplicité dans la mise en œuvre
- Vérification de la satisfaction de l'interlocuteur sur les réponses apportées et donner congé
- Savoir s'adapter aux différents profils des interlocuteurs (reprendre les 9 comportements des clients aujourd'hui évoqués dans le paragraphe 1)
- Test : « Savez-vous traiter un client mécontent ? »
- Savoir traiter l'insatisfaction, l'impatience et la pression de certains clients : Méthode ART (Accusé réception, Reformuler, Transformer)

Mise en pratique :

- Echanges avec les participants sur les évolutions constatées en termes de comportement
- Comprendre les grandes tendances dans les attentes des clients aujourd'hui
- Il veut tout, tout de suite
- Il veut avoir le sentiment d'être unique
- Il en veut pour son argent
- Il veut être rassuré
- Il veut qu'on lui simplifie la vie
- Il veut pouvoir zapper
- Il veut pouvoir réclamer s'il est mécontent
- Il en veut toujours plus
- Il veut sauver la planète et aider les autres
- Poser les bonnes questions et montrer un intérêt sincère à l'autre
- Avoir une bonne écoute, c'est se faire préciser quand on ne comprend pas : «

- Avoir une bonne écoute, c'est se faire préciser quand on ne comprend pas : « Qu'entendez-vous par là ?... »
- Reformuler pour valider notre bonne compréhension
- Apporter une réponse claire et précise soulignant la simplicité dans la mise en œuvre
- Vérification de la satisfaction de l'interlocuteur sur les réponses apportées et donner congé
- Savoir s'adapter aux différents profils des interlocuteurs (reprenre les 9 comportements des clients aujourd'hui évoqués dans le paragraphe 1)
- Test : « Savez-vous traiter un client mécontent ? »
- Savoir traiter l'insatisfaction, l'impatience et la pression de certains clients : Méthode ART (Accusé réception, Reformuler, Transformer)

Traitement des mécontentements et des réclamations

Qu'entendez-vous par là ?... »

- Reformuler pour valider notre bonne compréhension
- Apporter une réponse claire et précise soulignant la simplicité dans la mise en œuvre
- Vérification de la satisfaction de l'interlocuteur sur les réponses apportées et donner congé
- Savoir s'adapter aux différents profils des interlocuteurs (reprenre les 9 comportements des clients aujourd'hui évoqués dans le paragraphe 1)
- Test : « Savez-vous traiter un client mécontent ? »
- Savoir traiter l'insatisfaction, l'impatience et la pression de certains clients : Méthode ART (Accusé réception, Reformuler, Transformer)

Exercices : En sous-groupes, les participants travaillent sur des cas et exercices sur la communication du type : le début d'une conversation téléphonique/accueil face à face « Flop » qu'ils doivent analyser pour mettre en perspective le début d'une conversation téléphonique/accueil face à face « Top » OU sur un quiz, ils doivent cocher les règles d'or pour une écoute active.

- Jeu de rôle du bonjour : Les participants auront vu l'extrait de film Itinéraire d'un enfant gâté.
- L'objectif de cet exercice est de leur faire prendre conscience de l'impact du premier contact vocal avec le client. Le jeu de rôle est fait en binôme. Chaque personne devra dire Bonjour en exprimant un sentiment tiré au sort et le faire deviner à son interlocuteur qui devra exprimer ce qu'il a ressenti au travers de l'intonation du Bo
- Exercice : En sous-groupe, en fonction des activités respectives des participants, identifier une liste de questions à poser aux clients
- Jeu du client moi : Les participants tirent au sort parmi les 9 profils et se mettent en scène pour jouer le scénario. Objectif : s'adapter pour garantir la satisfaction client
- Exercice : Utiliser les mécontentements et réclamations les plus fréquentes pour faire dysfonctionner les participants en jeux de rôle et mises en situations pour les entrainer à appliquer la méthode

Méthodes pédagogiques :

Chacun des modules composant le cours est divisé en leçons qui alternent :

30 % apports techniques et méthodologiques : exposés théoriques et présentations multimédias permettant de traiter le contenu des leçons, d'en exposer et d'en illustrer les procédures

70 % exercices et simulations pratiques :

- des exercices et/ou jeux de rôles à la fin de chaque leçon permettant aux participants de confronter leurs acquis théoriques à la pratique
- des études de cas permettent aux stagiaires de s'entraîner sur les items décrits dans chaque module afin d'acquérir plus facilement les connaissances

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou ""booking form"" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.