



PROGRAMME : SAVOIR ACCUEILLIR ET CONSEILLER VOS CLIENTS EN FACE A FACE OU PAR TELEPHONE

OBJECTIFS DE FORMATION

- Prendre conscience du rôle-clé de la mission : « être l'ambassadeur de son entreprise ».
- Acquérir les attitudes et les techniques de communication et d'accueil pour créer un environnement convivial.
- S'exercer à la conduite d'un entretien de vente conseil.
- Savoir gérer les flux clients

PUBLICS CONCERNES

Assistants, Conseillers
Clientèle en entreprise et en magasin.

PRE REQUIS

Tout salarié en charge de la relation client.

DUREE : 1 Journée

Formule présentielle :
1 jour soit 7 Heures + 1
Heure de suivi par
visioconférence à 45 jours
du stage

Programme détaillé :

Être ambassadeur de la marque, développer votre assertivité

Offrir un accueil de qualité basé sur l'Excellence , comprendre les enjeux de la présentation physique et du savoir être.

Découvrir l'impact de votre image : présentation personnelle et assertivité.

Valoriser l'image de marque de votre entreprise au téléphone et en face à face : les clés d'une réception d'appels réussie.

Accueillir de façon professionnelle et personnalisée

Assurer une prise en charge professionnelle par une attitude engagée et courtoise.

Développer une attitude disponible, ouverte et conviviale (sourire) : travaillez sur la conversation visuelle.

Maîtriser la règle des 4 premiers (1ères secondes, 1ers pas, 1ers gestes, 1ers mots) pour créer une relation de confiance avec le client.

Savoir gérer le flux clients et faire patienter.

Analyser et conseiller votre clientèle

Identifier les profils types et la psychologie de votre clientèle.

Découvrir l'univers du client : ses besoins, ses motivations et ses attentes : poser les bonnes questions et maîtriser la reformulation pour bien cerner le besoin.

Savoir être à l'écoute par une bonne reformulation.

Maîtriser les fondamentaux de la communication (verbale et non verbale).

Présenter vos offres de façon attractive avec le CAP.

Argumenter en s'appuyant sur les 5C.

Bâtir votre plan de progression en vue du suivi post formation.

PROGRAMME : SAVOIR ACCUEILLIR ET CONSEILLER VOS CLIENTS EN FACE A FACE OU PAR TELEPHONE

INTERVENANT

Consultant, spécialiste de l'accueil et de la gestion de clientèle.

DELAI D'ACCES

Formation Intra-entreprise :

Toutes nos formations sont réalisables à la date qui vous convient

Formation Inter-entreprise :

Consultez le calendrier joint ou connectez-vous sur notre site www.activpartners.com

Contactez-nous au : 01 44 72 86 85

Ou par mail :

inscription@activpartners.fr

TARIF

Tarif inter-entreprise : 610€ HT

Formation individualisée : 1350€ HT/ jour

Tarif intra-entreprise : Devis sur mesure, nous contacter

ACCESSIBILITE

La formation est accessible aux personnes handicapées sans discrimination. Pour toute demande particulière, des aménagements peuvent être mis en place pour accueillir, dans des conditions propices à leur réussite, les personnes en situation de handicap.



Programme détaillé :

METHODES FILMS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Méthodes actives et participatives : Etude de cas, Jeux de rôle, mises en situation.

Entraînements filmés et analysés.

Remise d'un classeur pédagogique complet.

MODALITES D'EVALUATION

Test amont.

Test final.

Remise d'une attestation de compétences en fin de formation.

ATOUT +

Les guides argumentaires.
Les conseils « Look ».
Les jeux de rôle.