

## PROGRAMME DE FORMATION



CCI LANDES



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)

## BOOSTER SA RELATION CLIENT : ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE- 2JOURS

**Objectifs de la formation**

- Comprendre et maîtriser la prise en charge physique et téléphonique de façon qualitative en vue d'améliorer l'expérience clientèle et le taux de satisfaction.

**Modalités :** Action de 14 heures en présentiel, inter ou intra entreprise. Validée par une attestation d'acquis.

Animée par un formateur qualifié et expérimenté via des apports théoriques, exercices interactifs et mises en situations.

**Validation :** Attestation d'acquis

**Public :** Dirigeants, salariés et demandeurs d'emploi

**Prérequis :** Aucun

**Date, Lieu et Tarifs :** [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr) - rubrique calendrier ou nous consulter (devis)



## CONTENU PÉDAGOGIQUE INDICATIF

**Accueillir : Première clé du développement de l'entreprise**

- Prendre du recul sur l'Image de soi, de son service, de son entreprise
- Analyser les Rôles et les missions, Analyser son organisation personnelle
- Repérer les critères de qualité de l'accueil
- Identifier à quoi sert la satisfaction client ?
- Comment optimiser L'accueil avec les tâches multiples
- Intégrer les règles de base d'une bonne communication

**L'accueil physique**

- Adopter les règles d'une communication positive
- Communication verbale (langage, rythme, intonation, formulation, reformulation)
- Communication non verbale (présentation, attitudes, comportements, écoute active)
- L'empathie (s'adapter aux valeurs et motivations de l'interlocuteur pour mieux répondre à ses attentes)
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
- Etablir et entretenir la relation client
- Transformer les réclamations en satisfaction

**L'accueil téléphonique**

- Les contraintes propres à la relation téléphonique
- Les techniques d'approche du client : Les 4 « C » : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure
- La découverte et la réponse aux attentes du client quel que soit le type d'appel
- L'art de poser les questions pour maximiser le recueil d'informations et constituer ainsi une banque de données exploitable
- Recevoir un appel : Le transfert de communication, la prise de message
- La posture et les bonnes attitudes au téléphone
- Traiter les situations difficiles



## VOTRE CONTACT

Marie-Luce FERRY, Responsable du service Formation

SIRET : 184 00002400010 - N° de déclaration d'activité : 7240 P 003840

Tél. 06 79 92 47 15 – [ml.ferry@landes.cci.fr](mailto:ml.ferry@landes.cci.fr)