



# MIEUX ACCUEILLIR SES CLIENTS

CATALOGUE INTRA  
RELATION COMMERCIALE

Réf/RC001/v1

## Objectifs

Etre en mesure de :

- **Comprendre** l'importance de la qualité de l'accueil dans la relation clientèle
- **Identifier** les comportements constituant un bon accueil
- **S'entraîner** à la pratique des techniques permettant de développer des comportements d'accueil actif

## Participants

Toute personne dont l'activité est directement ou indirectement orientée vers la clientèle et étant, de ce fait, un vecteur important de l'image de l'entreprise auprès de ses interlocuteurs.

## Prérequis

Aucun.

## Durée

1 à 2 jours

## Modes de diffusion

- Ateliers pour groupes restreints
- Stage sur mesure
- Formation individuelle



Présentiel

Dans la qualité de la relation avec les clients, c'est bien souvent l'accueil qui fait la différence d'une entreprise à une autre. L'accueil est l'acte primordial qui détermine la qualité du parcours d'un client vers ses interlocuteurs.

Réussir sa prise de contact avec l'entreprise est pour un client un signe déclencheur de confiance

## PROGRAMME

- **La satisfaction du client**, raison d'être de l'entreprise
- **Importance de l'accueil** dans la relation clientèle ; impact positif d'un accueil réussi et conséquences d'un mauvais accueil – repérage des attentes des clients
- Analyse des **différents paramètres** intervenant dans la perception d'être bien accueilli
- **Mise en évidence des changements attendus** par l'entreprise concernant l'accueil des clients
- Pratique des **techniques et des comportements significatifs** d'un accueil de qualité : montrer sa disponibilité, adopter une attitude d'ouverture, faire patienter, personnaliser la relation, écouter et accompagner les demandes, traiter les réclamations, valoriser les produits et services de son entreprise
- Repérage des **comportements à éviter** face aux exigences des clients
- **Gérer l'accueil en situation difficile** : conflits, surcharge, etc...
- **Gérer son stress** au téléphone
- Mise en place d'un **système efficace de remontée et de suivi** des satisfactions et insatisfactions des clients en matière d'accueil

## PARTICULARITÉS PÉDAGOGIQUES

- > **Réflexions** en sous-groupes
- > **Simulations de situations de contact** avec des clients construites à partir de cas réels vécus par les participants
- > Utilisation de la **vidéo**
- > **Apports et conseils personnalisés** de l'intervenant
- > Etablissement de **plans individuels d'action** à partir des points à améliorer par chacun

