

Professionnaliser la qualité de l'accueil

**COMMERCIAL
ACHAT**

Objectifs

**Créer les conditions de relations positives pour valoriser l'image de votre entreprise
Appliquer les techniques visant à établir un climat relationnel favorable**

Public Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique ou physique essentielle à l'image de l'entreprise.

Programme

- Repérer les conditions d'un accueil réussi

- Missions et responsabilités du personnel d'accueil : Compétences requises ;
- Enjeux de l'accueil : Attentes du client ; · Composantes de la qualité de service : Accueil, image de l'entreprise et image personnelle.

- Communication en situation d'accueil au téléphone

- Rappel sur la relation téléphonique : Principes généraux de la communication à distance ;
- Techniques d'expression : Langage positif, précis, écoute, règles d'or ; · Réception d'appel : les étapes à respecter
- Optimisation du temps de communication : Techniques, questionnement, reformulation (comment faire patienter, transférer un appel, prendre note d'un message, répondre à une demande de renseignements en adoptant un comportement de prise en charge).

- Communication en situation d'accueil en face à face

- Accueil du visiteur : Soigner son apparence et savoir-faire attendre ; · Langage et para-langage : Gestes et postures, mimiques, regard ; · Gestion des priorités.

- Gestion des contacts difficiles

- Clients mécontents, clients bavards, savoir dire « non » tout en maintenant la relation

Pédagogie Interactive avec échanges, discussions, mises en situation (simulation d'appel), remise de documents. Définition d'axes de progrès grâce à la grille d'autoévaluation.

Durée & dates 2 jours soit 14heures
15 et 16 mars 2012
Jeudi 15 et vendredi 16 novembre 2012

Tarif 490 € en exonération de T.V.A.

Lieu CCI des Côtes d'Armor – Saint Brieuc

Contact Anne-Marie TALIBART - 02 96 78 62 20 - anne-marie.talibart@cotesdarmor.cci.fr

POLE FORMATION



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DES CÔTES D'ARMOR
www.cotesdarmor.cci.fr

Pour la Performance des Entreprises