



# PROGRAMME DE FORMATION

INTRA • INTER • SUR MESURE

# ACCUEIL VENTE RELATION CLIENT

LES CLÉS D'UN  
ACCUEIL RÉUSSI

2 JOURS



**Prérequis :** savoir s'exprimer clairement à l'oral

**Objectifs :** 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

**Aptitude :** savoir prendre en compte la demande de son interlocuteur et y répondre

**Compétences :** appliquer les règles de base d'une communication assertive, transformer les situations de conflit en satisfaction client, maîtriser les contraintes de la communication téléphonique, recevoir et transférer un appel

**Durée :** 2 jours, soit 14 heures

**Délai d'accès :** 72 heures

**Tarifs :** sur devis (conditions générales de vente accessibles sur notre site internet : [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr))

**Méthodes mobilisées :** support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation

**Modalités d'évaluation :** QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation

**Accessibilité :** locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite



CCI LANDES

[www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)

# PROGRAMME INDICATIF



## THÈME 1 : IMPORTANCE DE L'ACCUEIL AU SEIN DE L'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
- Prendre du recul sur l'image de soi, de son service, de son entreprise

## THÈME 2 : RÈGLES DE BASE POUR UNE COMMUNICATION GAGNANTE

- L'écoute active, c'est quoi ?
- Développer son assertivité pour mieux gérer son stress
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
- Etablir et entretenir la relation client
- Transformer les réclamations en satisfaction

## THÈME 3 : MISE EN APPLICATION, SESSION INTERACTIVE

## THÈME 4 : L'ACCUEIL PHYSIQUE

- 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)
- La relation, c'est quoi ?

# PROGRAMME INDICATIF



## THÈME 5 : 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

## THÈME 6 : MISE EN SITUATION ET APPLICATION PRATIQUE / ÉVALUATION



Pour plus d'informations :  
[formationccilandes.fr](http://formationccilandes.fr)  
05 58 05 44 81

