

MEDIOS - NANTES



Formation accueil et relation client

Acquérir les clés de l'accueil et de la satisfaction clientèle

Objectifs

- ✓ Mesurer l'importance de son rôle d'hôtesse d'accueil
- ✓ Acquérir les compétences de l'accueil physique et téléphonique
- ✓ Apprendre à valoriser l'image de son entreprise par un accueil de qualité
- ✓ Développer ses aptitudes à informer, conseiller et répondre efficacement à ses interlocuteurs

Public et pré-requis

Public concerné

- ✓ Toute personne en charge de l'accueil du public dans une entreprise et dans un service public et dont la fonction principale est de répondre aux attentes des visiteurs.

Pré-requis

- ✓ Aucun pré-requis et nécessaire pour cette formation

Programme formation

LA MISSION DE L'HOTESSE D'ACCUEIL

- Définir son rôle et ses fonctions dans l'entreprise
- Connaître les attentes de ses visiteurs en matière d'accueil
- Comprendre l'impact d'un bon accueil physique et téléphonique
- Bien connaître son entreprise pour bien renseigner ses interlocuteurs

LA QUALITE D'UN BON ACCUEIL

- Valoriser une bonne image de soi par une présentation soignée
- Adopter les attitudes et les comportements nécessaires à un accueil de qualité
- Accueillir ses interlocuteurs avec des formules appropriées
- Identifier son visiteur et comprendre ses attentes

ANALYSER LA DEMANDE DE VOTRE INTERLOCUTEUR

- Pratiquer l'écoute active pour bien identifier les attentes
- Reformuler pour s'assurer d'une compréhension mutuelle
- Poser les bonnes questions pour obtenir des compléments d'informations
- Apprendre à gérer ses émotions face à certaines situations
- Répondre aux mécontentements de certains visiteurs
- Conclure et prendre congé avec courtoisie

ACCUEILLIR AU TELEPHONE

- Organiser son espace téléphonique pour répondre efficacement
- Adopter les bonnes pratiques d'expressions orales
- Réussir les étapes des appels entrants : décrochage, se présenter et identifier son interlocuteur
- Gérer efficacement les appels : écoute, compréhension et analyse du message

Référence **INTER-ENTREPRISE** : RELACC1


2 jours

14 heures – en présentiel

860 € HT

1032 € TTC

 Nantes

 Contactez-nous pour connaître les prochaines dates pour participer à cette formation

[S'inscrire en ligne ►](#)

Existe aussi en Formation **INTRA** dans votre entreprise :

[Demander un devis ►](#)

 [Télécharger cette formation en pdf](#)

NOS FORMATIONS INTER-ENTREPRISE

Elles ont lieu dans nos salles de formations à Nantes et avec des personnes de différentes entreprises.

NOS FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE

Nous intervenons sur l'Ouest de la France et surtout dans les pays de Loire.

Loire Atlantique(44) : Nantes, Saint-Nazaire, Saint-Herblain, Rezé, Saint-Sébastien-sur-Loire, Orvault, Vertou, Bouguenais, Carquefou.

Vendée(85) : la Roche Sur-Yon, Challans, les Sables d'Olonne, les Herbiers, Pouzauges, Montaigu, la Verrie, Fontenay-le-Comte.

Maine et Loire (49) : Angers, Cholet, Saumur, Avrillé, Trélazé.

Deux sèvres(79) : Niort, Bressuire, Thouars, Parthenay, Mauléon.

Ile et Vilaine (35) : Rennes, Saint Malo, Fougères, Vitré, Cesson-Sévigné.

Charente maritime (17) : la Rochelle, Rochefort, Jonzac, la Jarrie.

MEDIOS - NANTES

TRAITER LES APPELS AVEC EFFICACITE

- Prendre note d'un message et le traiter
- Transférer les appels au bon interlocuteur de l'entreprise
- Gérer les temps d'attente pour la mise en relation
- Filtrer les appels et faire barrage avec efficacité
- Traiter les réclamations des clients
- Conclure positivement l'appel

Méthodes pédagogiques

- ✓ Exposé théorique et pratique par le formateur
- ✓ Echanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- ✓ Jeux de rôles et mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes
- ✓ Un support pédagogique est remis à la fin du stage

Les + de cette formation

Le profil du formateur

- ✓ Ancien manager
- ✓ Certifié Maître Praticien en PNL
- ✓ certifié Green Belt

La qualité de la formation

- ✓ Centre de formation référencé Datadock (les 21 critères du décret qualité)
- ✓ Un suivi Post formation : Pendant 6 mois, le stagiaire à la possibilité de contacter par mail ou par téléphone le formateur sur la mise en application des acquis de formation dans son milieu professionnel.

Les modalités d'évaluation de la formation

- ✓ Evaluation des connaissances en début de formation
- ✓ Evaluation de l'intégration des méthodes pendant la formation
- ✓ Evaluation finale pour mesurer les acquis de la formation