

BIEN ACCUEILLIR POUR MIEUX VENDRE



PUBLIC CONCERNE

Toute personne devant assurer l'accueil de visiteurs et de clients.

DUREE

2 jours

MODALITES

2 séances de 7 heures de cours

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Sensibiliser le public à l'importance de l'accueil dans la relation commerciale

PROGRAMME

1. Comprendre les enjeux d'un accueil de qualité

- Un accueil de qualité : image de marque de l'entreprise
- Un accueil de qualité, des clients de qualité
- Identifier les principes de la communication (Feed back, écoute active, non verbaux)
- Adapter sa communication à son interlocuteur
- Créer un climat de confiance

2. Respecter les étapes de l'accueil

- ETRE : disponible, serviable, vu et identifié comme vendeur
- SAVOIR : aider, renseigner, anticiper les demandes, proposer, suggérer
- La règle des 4 * 20 :
 - 20 premiers pas
 - 20 premières secondes
 - 20 premiers gestes
 - 20 premiers mots
- Identifier le client ou le prospect
- Comprendre la demande
- Répondre à la demande
- Prendre congé

3. Gérer l'accueil téléphonique

- Appliquer les règles de réponse au téléphone
- S'assurer de la compréhension de la demande
- Répondre à la demande et faire valider par l'interlocuteur
- Prendre congé

4. Gérer les situations d'accueil délicates

- Gérer l'arrivée massive des clients
- Répondre aux réclamations diverses de façon adaptée
- Gérer les personnalités difficiles
- Gérer les incivilités et l'agressivité de certains clients
- Gérer simultanément l'accueil physique et téléphonique

METHODES PEDAGOGIQUES

La démarche est active et participative, basée sur l'échange d'expérience entre stagiaires.

Le rôle du formateur est de permettre à chacun de s'approprier personnellement la formation au moyen de méthodes diverses :

- Auto diagnostic à partir de tests suivi d'une analyse personnelle
- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices individuels et en groupe
- Mises en situation