

QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION CLIENT

Thème: Salle Service - Techniques de base
Formacode : 34076



Objectifs

A la fin de la formation, le stagiaire:

- Saura transmettre par la qualité de l'accueil téléphonique et physique, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client
- Saura adapter son offre conformément aux attentes des clients et aura acquis les techniques et outils de la fidélisation
- Aura acquis les réflexes de langage et de comportement permettant de perfectionner la qualité de l'accueil dans les établissements

Programme

1. APPORTS THÉORIQUES SUR LA COMMUNICATION

Le processus de communication (émetteur, message, récepteur)

L'écoute active (recueillir l'information la plus complète dans une relation de confiance)

Freins et difficultés (préjugés, interprétation, filtrage)

Perception et impact (l'image donnée, l'image reçue)

Découvrir comment les autres nous perçoivent, ce qu'ils observent, ce qu'ils comprennent, ce qu'ils entendent

Les outils de la communication (verbale, non verbale et para-verbale)

L'assertivité (être en mesure de faire face à une situation conflictuelle grâce à la communication)

2. APPORTS THÉORIQUES SUR L'ACCUEIL

Les Identifier les enjeux de l'accueil.

Accueil et image de marque.

Les critères d'un accueil de qualité.

Le « service psychologiques.

3. ATELIERS PRATIQUES SUR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Temps de décrochage

Présentation de l'établissement et accueil de la demande

Ecoute et intérêt pour l'interlocuteur

Anticiper les attentes du client

Identifier, transférer les appels, faire patienter, filtrer, prendre des messages

Donner clairement une information en cultivant des attitudes ouvertes et positives

Mettre en place une argumentation susceptible de créer une visite sur le lieu de vente

Gérer efficacement l'accueil téléphonique et simultanément

L'accueil d'un client dans l'établissement

Gérer les réclamations téléphoniques

Traiter éventuellement des incidents de paiement

Prendre des réservations téléphoniques

4. ATELIERS PRATIQUES SUR L'ACCUEIL PHYSIQUE

Accueillir le client et gérer avec professionnalisme l'ensemble de la prestation de service.

Formule de bienvenue et prise en charge

Traduite intérêt, disponibilité, considération

Être force de proposition et anticiper les attentes : présenter le menu, conseiller, suggérer.

Être attentif à la clientèle : anticiper les attentes

Rester discret mais présent

Mettre en valeur les produits, bien les connaître et savoir argumenter

Faire face aux réclamations, aux insatisfactions, aux demandes de modifications

Gérer les comportements revendicatifs et agressifs en gardant calme et maîtrise de soi

Prendre congé sur une formule adaptée et personnalisée.

AFTER ALL – 12 Boulevard de Vincennes – 94120 Fontenay Sous Bois – Tel : 06.98.18.13.12

Siret : 804 281 756 000 28

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 94 08804 94 auprès du préfet de la région IDF

Enregistrement au répertoire ROFHYA sous le n° 11 0376 43 2014



Public

Salariés des entreprises HCR

Pré-Requis

Aucun

Conditions d'Accès

Aucune

Modalités de Formation

Présentiel

Durée

14 heures

Effectif par Session

En Intra : 2 à 12 stagiaires

En Inter: 6 à 12 stagiaires

Financement

Financement total ou partiel par la
branche professionnelle (AKTO)

Inter: 175€ HT/ stagiaire

Intra: 1350€ HT/ jour

Lieux de formation

Ile de France et Nord Ouest

Accessibilité

Si vous êtes en situation de
handicap ou si vous avez une
particularité à déclarer,

contactez notre référent

Handicap au 06.98.18.13.12

Validation

Attestation nominative de formation

Documentation

Livret stagiaire, Documents en ligne

Formateurs

Stéphanie JACLAIN, Anastesia BERGO



VERSION: 0121-8
MAJ 03/04/2023

QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION CLIENT

Thème: Salle Service - Techniques de base
Formacode : 34076



RESULTATS A VENIR EN 2023

Note générale

Nombre de candidats formés



Atteinte des objectifs



Outils et matériels
pédagogiques



Support de cours



Locaux



Appréciation de
l'organisme de
formation



Note globale

Méthodes et Moyens Pédagogiques

Nos formateurs proposent un apport théorique et technique par l'Interaction permanente entre les participants et le formateur et par la mise en situation des participants

Documentation / Supports pédagogiques:

Documents et supports de formation projetés, Exposés théoriques et techniques, Quiz en salle, Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Nature des travaux demandés aux participants:

Analyse de cas pratiques, réponses adaptées, réactions

Matériels utilisés:

Salle de formation et Plateau Technique entièrement équipés de machines et matériels professionnels, Ordinateur, 1 vidéoprojecteur, 1paperboard, 1 tableau, Accès Wifi
Dû au Protocole Covid 19, les stagiaires sont priés de s'équiper de leur bloc note et stylo

Modalités d'évaluation des Connaissances

Le stagiaire est évalué tout au long de la formation, par des jeux de rôle, des mise en situation, des cas pratiques et par le biais d'une évaluation écrite en fin de formation sous forme de QCM dont la correction est effectuée à haute voix.

Modalités d'évaluation de l'appréciation des Participants

Chaque stagiaire remplit une évaluation de fin de formation, visant à évaluer son appréciation au regard de la formation, du formateur, du lieu. **Cette évaluation est faite sous forme de questionnaire écrit, récupéré à la fin de la formation.**

Modalités d'inscription

L'inscription se fait sur dossier, elles sont clôturées 7 jours avant le démarrage de la formation. Nous restons à votre disposition pour étudier tout ajout de dernière minute.