

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



Public

Salariés des entreprises CHR



Pré-requis

Comprendre, lire et parler français

MODALITÉS



Présentiel

14 heures sur 2 jours



Effectif par session

En INTRA : 2 à 12 stagiaires
En INTER : 6 à 12 stagiaires



Lieu

France



FINANCEMENT

Contactez-nous pour en savoir plus !



VALIDATION

Attestation nominative de formation



DOCUMENTATION

Livret stagiaire, documents en ligne



FORMATEURS

Stéphanie JACLAIN
Anastasia BERGO



Qualité de service et relation client



Thème : Salle Service - Techniques de base

Formacode : 34076

- 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.

MÉTHODE 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, Extraits réglementaires, Exposés théoriques,
- Étude de cas concrets, Mise en situation

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, 1 paperboard, 1 tableau, Accès Wifi
- Dû au Protocole Covid 19, les stagiaires sont priés de s'équiper de leur bloc note et stylo

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS DES CONNAISSANCES

Le stagiaire est évalué tout au long du stage, par des jeux de rôle, des mises en situation, des cas pratiques et par le biais d'une évaluation écrite en fin de stage 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 stage, visant à évaluer son appréciation au regard du stage, du formateur, du lieu. Cette évaluation est faite sous forme de questionnaire écrit ou dématérialisée, récupéré à la fin de la formation.