

ACCUEIL COMMERCIAL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Demandeur d'emploi et salarié
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio.
Horaire 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques:

Formation alternée entre théorie et mise en situation.
Exercices pratiques, atelier et coaching personnalisé.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours au travers d'exercices
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation
Attestation de fin de formation

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés de la
formation professionnelle, et intervenant depuis 5 ans en
CFA.

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "Gestion des réclamations"

Objectifs :

Améliorer la communication et la relation client.
Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique.
Fournir un service client de qualité, professionnel et
chaleureux.

Programme de la formation :

(construit à partir d'un référentiel de certification)

Techniques d'Accueil Physique

Importance de l'accueil dans l'image de l'entreprise.
Rôle et responsabilités de l'agent d'accueil commercial.
Principes de la communication et de l'écoute active.
Premières impressions : l'importance de la posture, du
sourire et du contact visuel.
Accueil des clients : étapes clés de la prise en charge.
Utilisation des gestes et du langage corporel pour créer un
accueil chaleureux.

Gestion des Clients en Face-à-Face

Techniques pour identifier les besoins des clients.
Personnalisation de l'accueil selon le profil du client.
Gestion des attentes et des temps d'attente.

Techniques d'Accueil Téléphonique

Spécificités de l'accueil téléphonique
L'importance de la voix et du ton dans la communication
Présentation professionnelle au téléphone : formules de
politesse et identification
Prise de contact : salutation et identification de
l'interlocuteur.
Techniques de questionnement pour comprendre les
besoins du client.
Gestion des appels difficiles et des situations
conflituelles.
Gestion des Appels Téléphoniques
Organisation et priorisation des appels entrants.
Techniques pour transmettre les messages efficacement.
Suivi des appels et des demandes des clients.