

L'ACCUEIL DES VISITEURS/CLIENTS

Objectifs opérationnels :

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître et comprendre l'importance de l'accueil dans le cadre de l'interaction avec les visiteurs
- Appliquer les techniques appropriées pour gérer l'accueil physique et téléphonique des clients
- Analyser les différents types de clients et ajuster l'accueil en fonction de leurs besoins spécifiques
- Évaluer l'impact de l'accueil sur l'image de l'entreprise et proposer des améliorations.

Public : Tout professionnel de l'accueil souhaitant améliorer sa communication

Prérequis : Savoir lire, écrire

Lieu : Rungis/Paris

Durée : 14 heures, soit 2 jours

Accessibilité des publics en situation d'handicap : Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques : En présentiel, à distance, Rétroprojecteur, matériel de démonstration, méthodes active et interactive, prise de notes, jeux de rôle, cas pratique, support de cours

Formateurs : Importante connaissance théorique et compétence pratique dans les domaines relevant des modules de la formation

CONTENU DE LA FORMATION :

Module 1 : Comprendre l'importance de l'accueil dans l'expérience client

- L'impact de la première impression : attitude et posture
- L'accueil comme reflet de l'image de l'entreprise

Module 2 : Protocole et Étiquette dans l'Accueil Client

- Formules d'accueil / Salutations adaptées à l'heure / Politesse pour les demandes
- L'écoute active et respectueuse

Module 3 : Appliquer les techniques d'accueil physique et téléphonique

- Accueillir en personne : Posture, sourire, langage corporel
- Accueillir par téléphone : techniques de prise d'un appel

Module 3 : Analyser le type de clientèle et adapter son accueil

- Les différentes catégories de clients
- Les techniques de communication adaptés

Module 4 : Le rôle de l'accueil dans l'image de l'entreprise

- Aligner l'accueil avec les valeurs de l'entreprise
- Impact sur la fidélisation des clients

Evaluation :

Mesurer le degré de satisfaction et l'intérêt des participants et leur capacité à mettre en place le savoir et le savoir-faire acquis via des évaluations formatives (QCM, QUIZZ, Mises en situation ...).

Une attestation de formation est délivrée en fin de parcours.