

La vente

Accueillir avec professionnalisme et gérer les clients difficiles

Objectif de la formation :

Comprendre l'importance de se démarquer par la qualité de son accueil pour donner une image positive de l'entreprise et

Connaître les techniques pour désamorcer une situation conflictuelle face à un client difficile

Public :

Toute personne en contact avec la clientèle

Programme :

<p>Programme : Comprendre les enjeux économiques de l'accueil Accueillir physiquement et au téléphone Se démarquer dès les premières secondes Adopter une posture professionnelle Prononcer les mots clé Sourire chaleureusement Utiliser la technique des questions « ouvertes » pour déceler ses besoins Ecouter de façon « active » les réponses Accueillir plusieurs personnes simultanément Mettre en attente avec professionnalisme Prendre un message et le transmettre Personnaliser l'accueil pour mieux fidéliser Gérer un client difficile Identifier les différents profils de clients difficiles Comprendre les attentes d'un client difficile Ecouter de façon active Faire de l'empathie pour calmer le jeu Utiliser le ton adéquat Pratiquer la reformulation pour prouver son écoute Prendre des notes Répondre aux objections du client Traiter rapidement une situation délicate Trouver la solution gagnant-gagnant Prendre congé chaleureusement</p>	<p>Moyens pédagogiques : QCM Pédagogie active et participative Diaporama d'animation Support stagiaire DVD accueil</p>
<p>Travaux pratiques : Jeux de rôles filmés</p>	<p>Nombres de jours de formations : Quatre jours, soit 28H de formation.</p>
<p>Pré-requis nécessaires : Aucun</p>	<p>Formateur : Formateur ayant la compétence technique et pédagogique du thème.</p> <p style="text-align: right;">FICODOM <i>Une palette de formations A la carte</i></p> 