

**Stage n° 5****Renforcer & appréhender sereinement l'accueil client
Savoir exploiter l'opportunité commerciale****Personnes concernées :**

- Les personnes ayant peu ou pas de formation accueil téléphonique (collaboratrices, assistantes qui répondent au téléphone et/ou accueillent physiquement, ainsi que certains techniciens en charge de magasins ou SAV)
- Les nouveaux entrants dans le métier

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir de la confiance en soi
- Prendre du recul sur les enjeux de ce rôle à forte valeur ajoutée pour l'entreprise
- Acquérir des méthodes et techniques pour appréhender tous types de demandes et de comportements clients
- Savoir gérer les clients difficiles

**Pré-requis :** Aucun**Moyens pédagogiques :** Salles de cours avec exposés - Utilisation de supports multimédias**Nombre de stagiaires :** 8 à 12 personnes maximum**Durée de la formation :** 8 heures (1 jour)**Horaires :** 08:30 – 17:30**N° de déclaration d'activité :** 41.57.026.81.57**Coût :** 250 € HT**Programme****1. Zones de vigilance**

- L'objectif de la mission,
- Les premiers pièges potentiels
- Les freins à la communication
- Les ingrédients de la confiance en soi
- Faire la différence, la posture appropriée
- Les risques du débordement émotionnel

2. Les repères d'un accueil qualitatif structuré et adapté

- Ecouter, clarifier, identifier la nature réelle de l'appel ou de la demande
- Maintenir une posture constructive et protectrice
- Rassurer et poser les bonnes questions
- Valoriser les qualités de l'entreprise
- Préparer, anticiper la démarche commerciale
- Proposer des solutions et impliquer l'interlocuteur
- Organiser avec l'interlocuteur la suite, l'importance du fil conducteur

3. Les fiches pratiques**4. Atelier de réflexion**