

AC 1 – LES FONDAMENTAUX D’UN ACCUEIL PROFESSIONNEL

Comment réussir un accueil dans un milieu professionnel, avec de la clientèle. Savoir répondre aux demandes des clients

Objectifs :

- ✓ Analyser les raisons pour lesquelles il est nécessaire de faire un bon accueil
- ✓ Maîtriser les techniques d’accueil et savoir les mettre en application
- ✓ Se perfectionner dans la vente additionnelle.
- ✓ Développer les ventes grâce à l’accueil
- ✓ Savoir traiter efficacement les réclamations

Programme :

- Les enjeux de l’accueil réussi pour l’entreprise
- L’accueil, un atout essentiel face à la concurrence et à la fidélisation
- Les différentes techniques d’accueil
- Comprendre les points clé de la vente
- S’adapter aux différents types d’interlocuteurs
- Prendre congé des clients avec discrétion et amabilité

Méthode pédagogique mobilisée :

- Démarches : déductive, inductive
- Jeux de rôle
- Utilisation des acquis professionnels des participants pour obtenir une meilleure implication de leur part.

Méthode d'évaluation :

Exercices pratiques – Test de connaissance
Evaluations en cours de formation

Public concerné :

Tout personnel en contact avec la clientèle

Pré-requis :

Aucun

Durée de la formation :

14 heures 2 jours

Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage
Selon la planification des sessions sur notre extranet

Lieu:

A définir

Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap.
Contacter le référent handicap au : 09.63.68.02.58

Certification : Non

Finançable C.P.F. Non

Contact :

Tel Secrétariat : 04.89.110.114
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h