

# ACCUEIL ET RELATION CLIENT EN ENTREPRISE



## OBJECTIFS :

- Professionnaliser l'accueil de la clientèle et développer une image de qualité de votre établissement.
- Maîtriser les clés de l'accueil physique et téléphonique en intégrant la notion de relation client.
- Gérer les situations délicates en maîtrisant ses émotions et en intégrant le sens du service dans vos échanges.

**Tarif :** à partir de 1400 € HT

## PUBLIC :

Tout public amené à accueillir des clients : commerces, tourisme et loisirs, etc.

## PRÉREQUIS :

Aucun

## FORMATEURS :

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting

## PROGRAMME

### 1 - INTRODUCTION À LA FORMATION : LES DIFFÉRENTS DEGRÉS D'IMPLICATION DANS L'ACCUEIL

- Appréhender le rôle et les missions de l'accueil dans le contexte spécifique de votre établissement.
- La prise de conscience du rôle de l'accueil client dans l'image de qualité de sa structure.

### 2 - OFFRIR UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ À SES INTERLOCUTEURS

- Comment transmettre une bonne image virtuelle au téléphone.
- Maîtriser les formules d'accueil au téléphone.
- Les outils fondamentaux de la communication téléphonique.
- Langage verbal (débit, rythme, intonation, volume de la voix).
- L'accueil personnalisé au service de l'image de votre entreprise.
- Comment développer la notion de Service.

### 3 - OFFRIR UN ACCUEIL PHYSIQUE DE QUALITÉ AUX CLIENTS

- Soigner sa présentation : vous représentez votre établissement !
- Maîtriser les attitudes positives.
- Prendre en charge visuellement et physiquement chaque client.
- Considération et impression « d'être unique ».
- Développer le sens du Service.

### 4 - LES GESTES ET ATTITUDES QUI FONT LA DIFFÉRENCE DANS L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT

- Maîtriser les fondamentaux de la communication (verbale et non verbale).
- Assurer un bon premier contact pour mettre en confiance le client (la 1ère impression).
- Devenir l'ambassadeur de son entreprise en soignant sa présentation.

**MODALITÉ D'ACCÈS :** Les inscriptions se font par mail à [conseiller@venusconsulting.fr](mailto:conseiller@venusconsulting.fr) ou en ligne sur notre site. Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance. Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation en e-learning : Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap ([conseiller@venusconsulting.fr](mailto:conseiller@venusconsulting.fr)) afin de déterminer les formations accessibles.

#### PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

#### VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation