

## Objectifs

- Accueillir le Client en face à face ou au téléphone
- Identifier ses préoccupations par une écoute de qualité
- Questionner efficacement
- Savoir se faire comprendre
- Apporter des explications et des conseils clairs, compréhensibles et adaptés
- Utiliser les bons mots et valoriser l'image de marque par un langage positif
- Quitter son client favorablement

## Méthodes

- Jeux de communications
- Exercices individuels
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Apports théoriques et échanges

## Accueillir, satisfaire et fidéliser sa clientèle

### La structure d'un entretien

→ connaître les différentes étapes, avoir des repères, garder la maîtrise de l'entretien

- Les étapes d'un entretien client et leurs objectifs.
- Identifier les outils, moyens et techniques associés.

### Communiquer : Écouter, Questionner et Reformuler

→ Identifier les spécificités de la communication et savoir pratiquer les moyens adaptés

- Caractéristiques et composantes de la communication verbale et non-verbale
- Mesurer l'importance de la voix et l'utiliser comme un vrai moyen de communication
- Développer et savoir « pratiquer » une écoute de qualité et identifier les conséquences
- Utiliser concrètement le questionnement et la reformulation ; s'entraîner à les maîtriser

### Faits, Opinions, Sentiments

→ Repérer les différentes expressions et adapter son comportement

- Définitions - Comprendre les expressions de mon interlocuteur
- Savoir adapter mon attitude et mes réponses.

### Accueillir

→ Identifier les différentes phases de l'accueil et utiliser les techniques associées

→ S'adapter aux comportements rationnels, développer une image de marque positive

- Se présenter, identifier son interlocuteur, comprendre sa demande et reformuler
- Prendre en charge son interlocuteur ; interrogatif, préoccupé, inquiet ?
- Présenter un plan d'entretien pour rassurer et rendre son interlocuteur plus disponible

### Savoir se faire comprendre

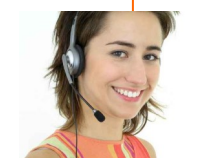
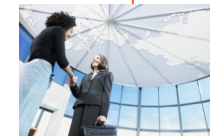
→ Apporter des explications claires et concises.

- Se mettre à la portée de l'interlocuteur, adapter son langage.
- Utiliser un langage positif, des mots simples, des phrases courtes.
- Vérifier la compréhension, valider les propos.

### Conclure son entretien

→ Satisfaire et fidéliser, laisser une bonne image de marque.

- Résumer l'entretien, valider, s'assurer de la satisfaction.



2 jours

