

Unbording réussi, viser l'excellence de l'accueil

Public cible : Futur manager, responsable d'équipe, responsable RH, responsable du recrutement

Objectifs de la formation

- S'approprier les éléments-clé de l'excellence dans l'accueil
- Accueillir et prendre en charge
- Adapter ses comportements aux attentes des clients
- Acquérir des outils et méthodes pour gérer les situations tendues

Formats et durées
personnalisables

Prix adapté aux PME

En **Inter** et en **Intra**

Programme synthétique

Partie 1 : Comprendre les attentes du client et adapter sa pratique professionnelle

Partie 2 : Assurer un bon premier contact pour mettre en confiance

Partie 3 : Pratiquer l'écoute active, utiliser les techniques verbales et non verbales, savoir questionner et reformuler

Partie 4 : Gérer les réclamations et les situations de communication difficile : adopter la bonne attitude face à un client insatisfait, agressif, inquiet..

Partie 5 : Rester maître de soi dans un contexte de pression et de tension, gérer ses émotions

Partie 6 : Développer une communication constructive dans la relation avec le client