

Réussir l'accueil physique des clients

❖ ORGANISATION DE CETTE FORMATION

Durée : 2 jours

1er jour : 9h30 / 12h30 - 13h30 / 17h30

2ème jour : 9h / 12h30 - 13h30 / 17h

❖ PUBLIC CONCERNE

Agents chargés d'accueil, personnes en contact avec les clients ou les entreprises

❖ OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

- > Sensibiliser à l'importance d'un bon accueil pour l'image de l'entreprise
- > Sensibiliser aux enjeux commerciaux que représente l'accueil
- > Donner les outils et les attitudes permettant d'améliorer la qualité de l'accueil
- > Gérer en temps réel les situations critiques ou agressives

❖ THEMES ABORDES

- > L'importance d'un bon accueil
- > Rappel sur les droits et devoirs de chacun
- > Les missions de s personnels d'accueil :
 - Savoir se mettre à l'écoute
 - Savoir être disponible
 - Transmettre une bonne image
 - La gestion des dossiers
- > Organiser son espace et son poste de travail
- > La communication au quotidien
- > Comprendre le filtre de perception :
 - Comprendre le point de vue de l'autre
 - Comprendre les préjugés du locataire
- > Analyser et comprendre l'attitude physique de mon interlocuteur
- > Comprendre ce que dit mon interlocuteur
- > Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale et les mettre en application
- > Comprendre et analyser la demande de mon locataire :
 - Aider au mieux ses interlocuteurs
 - Savoir orienter le client
 - Savoir répondre
- > Agir sur l'autre
- > Savoir s'excuser
- > Identifier un risque de conflit
- > Comment réagir face à un comportement inadapté de mon client ?
- > Comment appréhender les situations difficiles
 - Désamorcer un conflit
 - Professionnaliser son intervention
- > Savoir conclure un entretien