Optimiser l’accueil et la relation client

Cette formation vous permettra de comprendre les enjeux de la qualité de la relation client, de savoir comprendre les clients et déceler leurs attentes, d'adopter un comportement professionnel mais aussi de mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser l'accueil et la relation client. Spécialiste des formations sur mesure nous adapterons le programme en fonction de vos besoins et de vos attentes.

Pré-requis

Aucun

Public concerné

Toute personne en contact quotidien avec des clients/du public

Durée et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction des besoins et des objectifs déterminés après audit. Les tarifs sont disponibles sur devis.

Contenu de la formation

Positionnement par rapport à la thématique

La prise de hauteur : comment mener un constat des plus objectifs et exprimer sa vision au sujet de l'accueil et de la relation client

Pourquoi et comment exprimer/faire exprimer ses ressentis, ses émotions à un instant "t" ?
Comment structurer le déroulement d'un accueil client et d'une relation client ?
Pour quelles raisons, surtout en accueil et en relation client, entretenir la motivation d'échanger, la relation ?
Comment prendre conscience de tous les leviers d'action relatifs au contexte, aux autres et à soi ?
Comment prendre pleinement sa place pour accueil, entrer en relation client ?
Comment instaurer et entretenir une relation réciproque basée sur le respect ?
Comment faire évoluer sa prestance, particulièrement lors de situations tendues et vécues de manière inconfortables ?

Comment approfondir les connaissances et acquis déjà en place ?

Pourquoi et comment construire d'abord sur les ressources et les talents en présence ?
Comment encore mieux exploiter le contexte pour optimiser la gestion des clients difficiles ?
Comment faire évoluer ses savoir-faire et savoir-être pour gérer des clients difficiles ?
Comment consolider sa "relation à soi" pour évoluer dans la connaissance de ses talents, dont la capacité à gérer les clients difficiles ?

Comment progresser à partir des freins ?

Comment progresser, à partir de freins, vers plus d'aisance en situation d'accueil et de relation client ?
Comment "faire avec" des freins contextuels pour évoluer ?
Comment dénouer des freins relationnels ?
Comment solutionner des freins "personnels" ?
Comment anticiper et gérer des conflits relationnel ?
Comment oser dire "non" ?
Comment mieux "faire avec" les émotions telles que celle de la colère, chez soi, chez l'autre ?

L'accueil et la relation client : comment se projeter avec succès ?

Explorer de nouveaux outils, de nouvelles méthodes en fonction de sa situation et de ses objectifs
Comment inspirer et s'inspirer mutuellement pour atteindre ses objectifs ?
Comment optimiser la formulation de consignes ? Faire respecter les échéances ?