

CMV-07

COMMERCIAL : BIEN ACCUEILLIR SES CLIENTS

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Prendre conscience de l'impact de l'accueil sur l'image et les résultats de l'entreprise
- Adopter les comportements d'accueil qui permettront de satisfaire et de fidéliser les clients
- Acquérir les bases d'une communication efficace en adéquation avec les attentes clients
- De savoir reprendre et gérer les réclamations client.

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Qu'est-ce que l'accueil ?**
 - ✓ La place de l'accueil dans la relation de service
 - ✓ Définir les caractéristiques d'un bon accueil pour vos clients
 - ✓ Diagnostic de votre accueil
- **Les bases de la communication orale**
 - ✓ Le processus de communication
 - ✓ Les deux formes d'un message (message verbal, la concordance)
 - ✓ Le Feel Back
 - ✓ Pratiquer l'écoute active, l'empathie
 - ✓ La distribution entre fait, opinion, sentiment
 - ✓ Les différentes questions
 - ✓ La reformulation
 - ✓ Appliquer les bases de communication en accueil face à face : jeu de rôle.
- **Les réclamations client**
 - ✓ Qu'est-ce qu'une réclamation client ?
 - ✓ La réclamation et le réclamant
 - ✓ Les attentes du réclamant
 - ✓ Pourquoi se préoccuper à une réclamation client : la méthode ERICA
 - ✓ Comment gérer les clients mécontents

PUBLIC CIBLE

- Gérants,
- Cadres
- Employés de la distribution

DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

ANIMATEUR :

Consultant spécialiste