

MÉTIER

OPTIMISER L'ACCUEIL CLIENTS

PRÉSENTATION | Cette formation a pour objectif de donner aux stagiaires les compétences nécessaires du rôle commercial dans sa fonction de conducteur de silos.

OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les principes de l'accueil professionnel ; • Découvrir ou redécouvrir le Client ; • Valoriser l'image de qualité des services de l'entreprise ; • Conforter la relation Client ; • Analyser et gérer une situation de conflit avec les clients.
PRÉ-REQUIS	Aucun
PROGRAMME	<p>I - Professionnaliser son accueil <i>Les clés d'un accueil professionnel :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'écoute ; ➤ Les règles de la communication ; ➤ Le principe du sourire ; ➤ La gestuelle ; ➤ La présentation. <p><i>Identification des besoins et attentes spécifiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestion et régulation du flux Client ; ➤ Découverte et reformulation des attentes ; ➤ Prise de rendez-vous. <p>Rédaction d'argumentaires et mise en commun.</p> <p>II - Le rôle commercial de l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Déterminer son avantage concurrentiel ; ➤ Définir la typologie Client ; ➤ Adapter l'offre au Client ; ➤ Remettre le commerce au centre de la relation. <p>Jeux de rôles d'argumentation services et échanges</p> <p>III - Anticiper et gérer les conflits clients</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifier et repérer les différents types de conflits ; ➤ Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre le conflit ; ➤ Prévenir les conflits. <p>Partage d'expériences : les situations conflictuelles les plus rencontrées au sein de l'entreprise.</p>

	<p>IV – appréhender les diverses techniques de résolution de conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accepter de ne pas tout maîtriser ; ➤ Prendre en compte et distinguer les éléments émotionnels/factuels ; ➤ Gérer l'agressivité ; ➤ Mettre en place une stratégie gagnant-gagnant. <p>Mise en situation par des Jeux de rôles d'argumentation et expérimentation du meilleur scénario de résolution de conflit.</p>
PUBLIC	Conducteurs de silos, Magasiniers, vendeurs magasin.
INTERVENANT	Formateur spécialisé
RESPONSABLE DE FORMATION	Jonathan THEVENET
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Remue-méninges, échanges, mutualisation, et apports théoriques ; • Rédaction d'argumentaires services, jeux de rôles d'argumentation services ; • Animation et présentation du contenu sur supports PowerPoint. ; • Mise en situation, jeux de rôles.
DURÉE	14 heures