

Accueil clientèle

Accueil clientèle : compétences, relation et qualité de service

Objectifs pédagogiques

Cette formation permet d'acquérir les fondamentaux de l'accueil professionnel pour mieux guider et informer sa clientèle, répondre efficacement à ses besoins et valoriser l'image de l'entreprise par une approche qualitative.

Public visé

Personnes travaillant au sein d'un établissement public ou privé, d'un pôle d'accueil ou encore un office de tourisme.

Prérequis

La maîtrise des bases de l'accueil est préférable, pour les personnes souhaitant suivre la formation d'accueil du public.

Modalités pratiques

Durée : 4 jours (28h)

Modalités : Présentiel

Délais d'accès : Le délai d'accès entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est en moyenne d'un mois.

Lieux de formation : 25 Allée Rose Dieng-Kuntz 75019 Paris / Sur site

Nombre de participants : 4 à 10

Coût pédagogique

A partir de 1680 € ht et selon financement.

Modalités de financement

La formation peut être financée par différents dispositifs, selon la situation du bénéficiaire :

- OPCO
- FRANCE TRAVAIL

Conditions d'annulation

En cas d'annulation par le client, les dispositions suivantes s'appliquent :

Annulation ou report intervenant 3 jours calendaires avant le début du stage : les frais de participation au stage seront intégralement facturés.

Annulation ou report intervenant entre 4 et 10 jours calendaires avant le début du stage : les frais de participation au stage seront facturés à hauteur de 50 %.

Programme détaillé

Module 1 : Comment communiquer et faire preuve de professionnalisme face au client ou bien au cours d'une conversation téléphonique ?

- Savoir s'exprimer de manière correcte et employer le vocabulaire adapté à l'acc
- Maîtriser le langage non verbal, les attitudes professionnelles et la tenue adaptés à l'accueil

Module 2 : S'organiser et savoir s'orienter :

- Simplifier les tâches liées à l'accueil en améliorant son organisation
- Identifier les clients et gérer leurs demandes
- Guider et accompagner les clients

Module 3 : S'imprégner des techniques d'accueil professionnelles :

- La communication et l'écoute active
- Le questionnement et la reformulation
- L'apport de solutions et la prise de congé

Méthodes pédagogiques et évaluation

Méthodes mobilisées

Les méthodes pédagogiques mobilisées peuvent inclure :

- Apports théoriques et échanges d'expérience
- Exercices pratiques et mises en situation
- Études de cas réels
- Quiz et auto-évaluation

Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation peuvent comprendre :

- Supports
- Mise en situation
- Jeux de rôle

Sanction de la formation

La formation donne lieu à la remise d'un document attestant de la participation et de la réalisation du parcours via des attestations et/ou feuilles de présences.

Moyen d'encadrement

Formateur doté d'une expérience importante concernant le relationnel et l'accueil des clients

Accessibilité

Une étude de faisabilité sera effectuée en cas de situation de handicap. Une salle accessible est mise à disposition pour les personnes à mobilité réduite.



Contact et informations complémentaires

Pour toute information complémentaire concernant la formation, vous pouvez contacter :

Personne référente : Hervé ZARKA

Téléphone : +33 6 09 08 38 19

Email : contact@genesys-consulting.com