



Optimiser l'accueil client

À la fin de la formation, les stagiaires seront outillés pour accueillir et répondre aussi bien aux sollicitations clients qu'à celles de l'entreprise de façon qualitative.

Contenu de la *formation*

Ce module vous aide à comprendre l'importance des valeurs de l'entreprise, à placer le client au cœur de la démarche et de l'action, à améliorer l'accueil client en validant les éléments inconditionnels, et à mettre en place une trame d'entretien opérationnelle.

Part 1 - Valider les objectifs du stage

- Comprendre l'importance de la satisfaction client et les valeurs de l'entreprise
- Prendre conscience du rôle de chacun en matière de satisfaction client

Part 2 - Intégrer la trame d'entretien et la démarche de vente

- Réussir son entrée en relation (accueil chaleureux, communication positive, tenue de l'espace accueil)
- Maîtriser les étapes clés de l'entretien (présentation, cadrage, découverte des besoins, préconisation, concrétisation, suivi client)

Pré-requis

Aucun pré-requis pour cette formation.

Public concerné

- Entrepreneurs
- Professions libérales
- Indépendants
- Salariés

Taille du groupe

Minimum : 5 | Maximum : 12

Tarif

Sur demande

Financement possible via OPCO

Durée

14 heures

Soit 2 jours de formation

Attestation délivrée à la fin de la formation.

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Le stage s'appuie sur des apports de connaissances sous formes d'exposés, feed-back et des mises en pratique pour ancrer l'apprentissage. Des quizz sont réalisés en début et en fin de formation.