

Accueillir clients et partenaires

Vous recevez des particuliers et des professionnels. Vous souhaitez optimiser votre communication avec l'ensemble de vos interlocuteurs.

Les objectifs prioritaires.

Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale.
Gérer l'ensemble des situations rencontrées à l'accueil physique.
Savoir dire les choses et s'affirmer, quelque soit mon interlocuteur.

Les outils pédagogiques.

Travaux en ateliers favorisant les échanges et la mise en commun des bonnes pratiques
Mises en situation basées sur le vécu de chaque participant
Jeux pédagogiques interactifs.

Durée de référence (hors personnalisation).

2 jours

Notre approche pédagogique.

1 Accueillir et prendre en charge tout interlocuteur.

- Valider les principes fondamentaux d'une relation client de qualité :
- Ecouter : les principes de l'écoute active, de la reformulation et de l'empathie
- S'adapter : tenir compte du comportement et des attentes de chaque personne accueillie
- Rendre service : apporter une réponse aux attentes de son client
- Véhiculer l'image de son entreprise : fidéliser la clientèle et consolider les relations avec les partenaires professionnels

2 Maîtriser la communication verbale et non verbale.

- A travers des jeux pédagogiques interactifs, la formation permet aux participants de : Utiliser un langage verbal efficace : choisir ses mots et phrases pour faire passer mon message
- Mesurer l'impact de la voix : débit, intonation, volume et articulation
- Adopter une gestuelle en cohérence avec le discours
- Les participants jouent leurs situations d'accueil en appliquant ces techniques.

3 Oser s'exprimer et dire les choses.

- Certains interlocuteurs peuvent déstabiliser par leur communication mais aussi leur image.
- Les réflexions portent sur : Les représentations en fonction du statut et de la fonction de chacun.
- Comment je me perçois et comment je perçois l'autre ?
- Comment je dis les choses sans blesser ni juger?

4 Faire face au mécontentement.

- Savoir gérer le mécontentement et l'agressivité de son client
- Prendre du recul pour mieux répondre
- Identifier les facteurs déclencheurs et aggravants ainsi que les facteurs de réussite dans la gestion de la situation rencontrée
- Analyse de situations difficiles vécues
- S'entraîner et expérimenter des approches différentes par le biais de mises en situation

Nos consultants :

Les intervenants que nous mobilisons pour votre projet justifient d'un parcours en entreprise et d'une connaissance opérationnelle des problématiques qui sont les vôtres.

Notre méthodologie INTRA:

Sur-mesure : nos formations intra-entreprises s'entendent comme la personnalisation des socles pédagogiques présentés par nos fiches-programmes.

Synergie créativité pédagogique - expertise métier : nous concevons notre métier comme la combinaison entre expertise et créativité pédagogique. Notre organisation en mode projet entre les consultants et le bureau d'ingénierie vous garantit une approche différente, l'utilisation des outils pédagogiques les plus pertinents (vidéos, serious games, e-learning, etc.) et ce, en phase avec vos exigences «temps - budget».

Etre évalué selon vos critères : il nous semble légitime d'être évalué selon vos critères. Cette évaluation commence par l'identification de vos critères opérationnels attendus au terme de la formation. ARPEGE vous propose une solution en ligne d'évaluation des formations.