

Maitriser les principes de l'accueil professionnel



Professionaliser l'accueil de la clientèle et développer une image de qualité de votre établissement

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Maîtriser les clés de l'accueil physique et téléphonique en intégrant la notion de relation client**
- **Gérer les situations délicates et maîtrisant ses émotions**
- **Intégrer le sens du service de vos échanges**

PROGRAMME

1. Introduction à la formation : Les différents degrés d'implication dans l'accueil

- Rôle et missions de l'accueil dans le contexte spécifique de votre établissement
- La prise de conscience du rôle de l'accueil dans l'image de qualité de sa structure

2. Offrir un accueil téléphonique de qualité à ses interlocuteurs

- Comment transmettre une bonne image virtuelle au téléphone
- Les formules d'accueil au téléphone
- Les outils fondamentaux de la communication téléphonique
- Langage verbal (débit – rythme- intonation – volume de la voix)
- L'accueil personnalisé au service de l'image de votre entreprise
- Comment développer la notion de Service

3. Offrir un accueil physique de qualité aux clients

- Soigner sa présentation : vous représentez votre établissement !
- Maîtriser les attitudes positives
- Prendre en charge visuellement et physiquement chaque client
- Considération et impression « d'être unique »
- Développer le sens du Service

4. Les gestes et attitudes qui font la différence

- Maîtriser les fondamentaux de la communication (verbale et non verbale)
- Assurer un bon premier contact pour mettre en confiance le client (la 1ère impression)

Durée

28 HEURES

Tarif

1400 €

Pré-requis

Aucun

Profil du stagiaire

Chefs, gérants, employés, toutes personnes en contact avec la clientèle

Délai d'accès

2 à 4 semaines selon financement

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques

-Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.

-Exposés théoriques

-Etude de cas concrets

-Quiz en salle

Évaluation de la formation

-Feuilles de présence

-Questions orales ou écrites

-Mises en situation

-Formulaires d'évaluation de la formation.

-Certificat de réalisation de l'action de formation.



Mise à jour

novembre 2023



Taux de satisfaction de nos stagiaires (mai 2023 - novembre 2023)

Données insuffisantes



7. La gestion des règlements

- Clients
- Fournisseurs

8. La gestion des représentants

- Méthode de commissionnement
- Calcul des commissions et statistiques représentants
- Mise en place d'une promotion commerciale

9. La fabrication

- Gestion des nomenclatures
- Assemblages / désassemblage
- Le cycle de fabrication
- Le calcul des prix de revient
- Ajout, modification et suppression de composants

10. Gestion des approvisionnements

- Les fournisseurs et les tarifs associés
- Le réapprovisionnement
- Les documents des achats
- La gestion des frais d'approche

11. La gestion de la contremarque

- Création article
- Prise de commande client et contre passation au fournisseur
- Affectation de la livraison au fournisseur
- Les opérations de fin de cycle
- Mise à jour de la comptabilité
- Mise à jour des tarifs
- Archivage

12. L'exploitation des données

- Les impressions de stock et les états libres
- L'export des données