

# Formation Professionnalisation de la fonction accueil

Le centre de formation ROYER ROBIN Associés vous aux techniques d'accueil client dans le cadre de notre offre de formation en Commerce, vente et achat. Découvrez le programme et n'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus ! Lieux de formation possibles : Montpellier et France entière. Pour les entreprises, cette formation est disponible en intra dans toute la France

Tarifs : 1900 € en formation individuelle – 2200 € pour un groupe de 2 à 12 personnes - programme de formation personnalisable

2 jours (14 heures) □

## Le métier d'accueil client

### Analyser les besoins de chaque stagiaire

#### Les techniques de base de la communication

L'écoute active, le questionnement et la reformulation

La voix, le ton, le langage

La communication non-verbale

L'apport de la C.N.V. M. Rosenberg et T. D'Azembourg

Test : Assertivité et écoute active

#### Comprendre les mécanismes du stress

Le stress : une réaction d'adaptation de l'organisme d'après les travaux du Dr. Hans Selye

Les manifestations physiques et psychiques, les signes cliniques

Les conséquences d'un niveau de stress trop élevé - Loi de Yerkes et Dodson

Les signes du Burn-out / Bore-out / Brown-out

Test : Autodiagnostic - mon niveau de stress – ma résistance au stress

#### L'accueil physique et téléphonique des visiteurs

Découvrir les attentes de la clientèle

Faire patienter, renseigner, orienter, accompagner

Etre disponible dans son attitude

Les pièges de l'accueil

#### Faire face aux exigences et aux objections

Préparer son argumentaire

Réagir aux objections

Traiter la réclamation

Attitudes à adopter

#### Comprendre les ingrédients d'un conflit dans l'accompagnement des personnes

Les différents types de conflits

Identifier les situations de tensions et de conflits

Les différentes phases du conflit

Le rôle de la communication dans le conflit

Les apports du sociologue Dr. A. Maslow et de l'Analyse Transactionnelle Dr. Stephen Karpman et le concept de la « résistance aux changements » du Dr. Elisabeth Kübler-Ross

Test : Mon style en gestion de conflits

#### Positiver l'image de la structure et fidéliser le client

Optimisation de l'accueil dans l'entité

Comprendre l'insatisfaction

Obtenir l'adhésion

Valoriser l'action

Outils : Visualisation – Pensées « Méthode COUET » - Energétique

Auto diagnostic, préconisations et axes de progrès personnalisés

Mise en application et cas pratiques tout au long de la formation

Bilan de la formation : logistique de la session, animation, programme et formateur.

## Objectifs & Pédagogie

### Pédagogie de la formation :

#### Recueil des attentes avant la formation

Afin de cibler les besoins et d'adapter le contenu de formation, nous demandons aux participants de remplir un questionnaire de leurs attentes avant chaque formation.

La méthode pédagogique est basée sur l'animation, l'interaction et la mise en situation pour impliquer les stagiaires, leur faire vivre la formation, leur permettre d'acquérir la connaissance et les premiers réflexes qu'ils vont devoir mettre en application.

#### Cette méthode se décompose en plusieurs phases de progression :

- 
- Apport de connaissances clés et d'informations essentielles
- Analyse personnalisée des retours d'expérience
- Coaching individuel
- Fiches techniques
- Tests de personnalité
- Mise en situation et entraînements sur des cas vécus par les stagiaires
- Jeux de rôles et applications à des cas concrets.
- Plan d'action personnalisé

#### Objectifs de la formation :

- Donner une image positive de l'accueil.
- Professionnaliser les rapports avec les publics.
- Reconnaître et comprendre les différentes personnalités pour mieux accompagner la clientèle.
- Détecter les besoins des clients et en déduire les attitudes à tenir.

## Public & Pré-requis

### Public et pré-requis de la formation Professionnalisation de la fonction accueil

Toute personne souhaitant développer ses compétences en accueil clientèle.

### Financement de la formation

Cette formation est destinée aux salariés d'entreprise et peut être financée par votre OPCO. Elle n'est pas éligible au CPF. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de plus de renseignements sur les financements de votre formation.

## Informations pratiques

---

### Informations pratiques sur le déroulement de la formation

La formation Professionnalisation de la fonction accueil peut se dérouler à Montpellier dans nos locaux, quartier Près d'Arènes, dans vos locaux, ou dans une salle de formation proche de votre zone d'activité, partout en France.

Si vous souhaitez une information préalable pour personnaliser votre programme de formation, dans le cadre d'une formation en groupe, vous pouvez nous contacter par Téléphone au 04 67 13 22 60, ou via SKYPE ou autre système de Visio-conférence.

## Calendrier

---

Nous vous proposons cette formation en accompagnement individuel ou en groupe selon vos disponibilités et celles de nos formateurs.

Vous pouvez nous contacter pour la planification de votre parcours ou pour plus de précision par téléphone au 04 67 13 22 60.