



LES BASES DE L'ACCUEIL CLIENT

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux commerciaux et humains d'une relation réussie
- Mettre en place une communication efficace

DURÉE DE FORMATION

- 7 heures

PUBLIC

- Toutes personnes en contact avec la clientèle – module de base -

PROGRAMME DE LA FORMATION

Introduction :

- Qu'est-ce que l'accueil ?
- Pourquoi c'est important ?

Le relationnel client

- Identifier ses forces et ses faiblesses
- Quels sont les attentes des clients

Une relation gagnant/gagnant

Comment exploiter son potentiel

- Techniques de communication
- L'analyse transactionnelle

Vivre la relation avec le client

- Reconnaître les étapes de l'échange
- Les objectifs de l'échange client