



# INSTITUT UNIVERS

Tel: 034 33 48 64 | Mob: 0561 790 453 | Email: institutunivers@hotmail.fr  
Address: Rue Aissat Idir - Akbou 06001 - Bejaia | Site Web: institut-univers.com

## SAVOIR ACCUEILLIR LES CLIENTS

### Communication

**Durée:** 03 Jours

**Cible:**

Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner, de manière occasionnelle ou permanente les visiteurs, les collaborateurs, les clients (réceptionnistes, standardistes, hôtesse, etc.)

**Objectif:**

Etre capable de maîtriser les techniques de réception d'accueil et de conseil :

- Gagner en efficacité par une meilleure communication avec la clientèle.
- Apprendre à déchiffrer les messages verbaux de ses interlocuteurs afin d'adapter son comportement.
- Optimiser son langage verbal pour être mieux compris, pour mieux convaincre et améliorer sa relation avec les clients, le public...

**Programme:**

1. Les bases de la communication interpersonnelle
  - les clefs de la communication efficace ;
  - Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer.

Cas Pratiques

2. Pratique de l'accueil physique (identifier - orienter - recevoir les visiteurs) :

Identifier le client (connaître la typologie des clients) ;

Déterminer la personnalité de l'interlocuteur (à travers ses messages verbaux et non verbaux)

diagnostic : échelle des niveaux de pratiques (AFNOR)

3. Qualité de l'accueil : la communication

- déterminer les attentes de l'interlocuteur : comprendre une demande et s'y conformer ;
- soigner son attitude : le non verbal (la gestuelle).

Cas Pratiques

4. Gestion des conflits

- gérer son stress et celui de l'interlocuteur ;
- adapter son message ;

Cas Pratiques et jeux de rôles :