



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: 02 Jours

Cible:

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

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 discours ou 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 se faire comprendre ;
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 :