

ACCUEIL ET QUALITE DE SERVICE



Programme

SOIGNEZ L'ACCUEIL DANS VOTRE
ADMINISTRATION ou ENTREPRISE

Objectifs

- Valoriser l'esprit de service et maîtriser les techniques de l'accueil,
- Optimiser les comportements appropriés
- Cerner les enjeux d'une relation client optimisée,
- Savoir établir une relation de confiance avec ses clients,
- Comprendre comment fidéliser le client.

Public

- Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public, les clients de manière occasionnelle ou permanente.

Outils pédagogiques

- Diaporama, exercices d'application, étude de cas ou exemples issus de l'expérience des participants, mise en situation.

Durée : 2 jours

1 - IDENTIFIER LES ATTENTES DES CLIENTS

- Qui sont nos clients : typologie des clients (internes et externes)
- Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- Les ressorts de la satisfaction du client

2 - LES ATTITUDES QUI FONT LA DIFFERENCE

- Diagnostiquer son propre savoir-être
- Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
- Savoir reformuler
- Inspirer confiance, rassurer
- Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- Expliquer les solutions, les valoriser
- Savoir conclure

3 - GERER LES RECLAMATIONS ET LES CLIENTS INSATISFAITS

- Comprendre les raisons de l'insatisfaction
- Le traitement de l'insatisfaction
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- Prévenir les litiges

4 - LA DEMARCHE QUALITE : CLE DE LA SATISFACTION CLIENT

- Se fixer des objectifs pour chaque client
- Mettre en place une stratégie de relation client
- Développer la qualité de service pour développer les offres
- Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service