

## Bien accueillir ses clients

(1 à 2 jours)

*Dans la qualité de la relation avec les clients, c'est bien souvent l'accueil qui fait la différence d'une entreprise à une autre.*

*L'accueil est l'acte primordial qui détermine la qualité du parcours d'un client vers ses interlocuteurs.*

*Réussir sa prise de contact avec l'entreprise est pour un client un signe déclencheur de confiance*

### Personnes concernées

Toute personne dont l'activité est directement ou indirectement orientée vers la clientèle et étant, de ce fait, un vecteur important de l'image de l'entreprise auprès de ses interlocuteurs.

### Objectifs

- **Comprendre** l'importance de la qualité de l'accueil dans la relation clientèle
- **Identifier les comportements** constituant un bon accueil
- **S'entraîner** à la pratique des techniques permettant de développer des comportements d'accueil actif

### Contenu

- La satisfaction du client, raison d'être de l'entreprise
- Importance de l'accueil dans la relation clientèle ; impact positif d'un accueil réussi et conséquences d'un mauvais accueil – repérage des attentes des clients
- Analyse des différents paramètres intervenant dans la perception d'être bien accueilli
- Mise en évidence des changements attendus par l'entreprise concernant l'accueil des clients
- Pratique des techniques et des comportements significatifs d'un accueil de qualité : montrer sa disponibilité, adopter une attitude d'ouverture, faire patienter, personnaliser la relation, écouter et accompagner les demandes, traiter les réclamations, valoriser les produits et services de son entreprise
- Repérage de comportements à éviter face aux exigences des clients
- Gérer l'accueil en situation difficile: conflits, surcharge, etc...
- Gérer son stress au téléphone
- Mise en place d'un système efficace de remontée et de suivi des satisfactions et insatisfactions des clients en matière d'accueil

### Particularités pédagogiques

- **Réflexions** en sous-groupes
- **Simulations** de situations de contact avec des clients construites à partir de cas réels vécus par les participants
- Utilisation de la **vidéo**
- **Apports et conseils personnalisés** de l'intervenant
- Etablissement de **plans individuels d'action** à partir des points à améliorer par chacun

### Modes de diffusion

- Stage sur mesure
- Ateliers pour groupe restreint, groupes de formation, coaching, selon la nature de la demande et l'effectif concerné, séances individuelles

**Contact :**  
**01 40 20 04 09**  
[info@pragma-consultants.fr](mailto:info@pragma-consultants.fr)