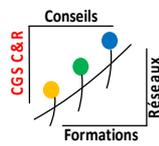


Référence : 103_ADC-FaRelAT	Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité	 
--------------------------------	---	---



Objectif général : S'approprier les techniques de communication favorisant la satisfaction clients/prospects et valorisant l'image de l'entreprise.



Objectifs pédagogiques : A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- **Savoir** :
 - Utiliser les techniques de la communication positive,
- **Savoir-faire** :
 - Identifier les besoins par le questionnement,
 - Traiter la demande et rassurer le client,
- **Savoir être** :
 - Développer la culture de la satisfaction client et valoriser l'image de son organisation,



Public : Responsables d'accueil, managers, tous les collaborateurs,



Pré-requis : Aucun,



Durée : 2 Jours non consécutifs (dates à déterminer en fonction des possibilités des stagiaires)

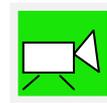


Tarif module 1 jour (7 heures) : Contacter **CGS Conseils & Réseaux** au **06.37.01.17.83**
(Prise en charge possible du financement par OPCA)



Contenu de formation :

- **L'accueil physique ou téléphonique, la première rencontre avec l'organisation** : Le rôle stratégique de l'accueil, la communication verbale et non verbale, l'écoute active, l'empathie, le questionnement des attentes, les réponses adaptées, la notion de service,
- **Comment gérer les difficultés ?** Les cas d'énervement de la part des prospects / clients, la gestion du stress, la distance nécessaire à un accompagnement de qualité, faire respecter son intégrité,
- **Un accueil à l'image de l'organisation ?** Valoriser l'image de son organisation, fidéliser sa clientèle,



Démarche pédagogique :

- **Apports** théoriques et méthodologiques (support de formation laissé aux participants),
- **Echanges** d'expérience entre participants,
- **Mise en pratique** par le jeu et/ou par des exercices basés sur le vécu des participants,



Information contact :

- **Contact** : Christian GOULIAS ; • **Tél** : 06 37 01 17 83
- **Courriel** : cgs.conseilsetreseaux@gmail.com ; • **Site** : <http://cgs-conseils-reseaux.com/>
- **Twitter** : <https://twitter.com/cgscr> ; • **Facebook** : <https://www.facebook.com/cgs.conseilsetreseaux>