

Accueil et qualité de service

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHDCP0009



adhara.fr

Objectifs

Prendre conscience des enjeux de l'accueil. Maîtriser les règles de l'accueil et du service afin d'assurer la satisfaction totale de la clientèle. Acquérir les outils pour gérer les situations conflictuelles et répondre aux comportements déstabilisants.

Participants

Tout professionnel devant assurer des prestations d'accueil et de services auprès d'une clientèle.

Prérequis

Une expérience préalable d'accueil et de services auprès d'une clientèle facilite la bonne appropriation des concepts enseignés.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Accueil et qualité de service

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHDCP0009



adhara.fr

Prendre conscience de l'importance de l'accueil

la notion d'accueil au sens large
Resituer sa mission "accueil" dans l'ensemble de sa fonction
Les spécificités du service

Un client standard ou des clients

Les besoins et attentes des clients
Les craintes et freins de la clientèle
Comprendre, accepter et satisfaire les attentes de la clientèle
Prévenir, analyser et remédier
L'objectivité pour un service de qualité

La trilogie du savoir :

Le savoir (connaissance du produit et de son environnement)
Le savoir-faire (maîtrise des tâches à accomplir)
Le savoir-être (maîtrise du sourire, du regard, des gestes et de la voix)

L'assertivité et l'affirmation de soi

définition et outils de l'assertivité

Gérer les situations de crise

Autodiagnostic de personnalité
Repérer ses propres attitudes ou réactions génératrices de conflits
Le contrôle émotionnel
Les différentes phases du conflit oral
La sécurité et l'estime de soi
Développer son attitude d'écoute (active, passive et flottante)
La typologie des interlocuteurs
Savoir dire « non »
Rester positif dans le traitement des demandes
Les différentes méthodes de réfutation
Construire une réponse malgré les impératifs dictés par le client