

Savoir accueillir le client

PRIX / JOUR

Groupe : 650€ ht

DURÉE

1 jour (7 heures)

DÉLAIS ACCÈS

15 jours : nous contacter



🔪 OBJECTIFS

- Identifier les enjeux d'un accueil de qualité.
- Accueillir les différents types de client.
- Employer des méthodes simples d'accueil et de satisfaction client.
- Gérer les situations délicates avec la clientèle.



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Pédagogie active et ludique
- Exercices et exposés divers
- Observation/diagnostic sur le lieu de travail
- Evaluation tout au long de la formation
- Livret participant remis lors de la formation documents en annexes sur clé USB

🔪 PROGRAMME

⇒ L'accueil client

- Les enjeux de l'accueil client.
- La satisfaction client.
- Les deux formes d'accueil.
- Le diagnostic d'accueil.

⇒ La conquête de la clientèle

- Les comportements client.
- Les besoins et attentes du client.
- Les formules d'accueil.
- L'écoute active.
- La réactivité commerciale.

⇒ La gestion des situations délicates

- L'appréhension de la critique.
- La réponse à la critique.
- L'expression du refus à un client.

🔪 Profil

- Hôte(esse) de caisse
- Responsable de caisse

🔪 Pré-requis

- Aucun

🔪 Groupe

- De 4 à 6 participants

🔪 Accessibilité

- Formation accessible au public en situation de handicap