



## A1 Accueil, un état d'esprit

**20 heures 1150 euros**

### [ Cible et pre-requis ]

- Collaborateurs
- Servir les clients

### [ Objectifs ]

**Développer un état d'esprit et des techniques orientés vers la satisfaction Clients.**

- Prendre conscience de son niveau en terme de comportements de service
- Connaître les raisons pour lesquelles il est nécessaire d'améliorer sa relation de service
- Définir et s'approprier les principes fondamentaux de la relation clients
- Identifier et comprendre les obligations de service liées à sa marque, à ses clients.
- Acquérir les réflexes de service liés à son activité

### [ Accompagnement ]

**2 journées de 8 heures en présentiel et 4 heures d'accompagnement, préparation et analyse**

- Temps de la rencontre : définition des objectifs opérationnels de chaque stagiaire, en lien avec son n+1 et le formateur
- Temps de la synthèse : session de formation et évaluation « à chaud »
- Temps de la mise en œuvre : dans le quotidien professionnel du stagiaire, pendant environ 6 semaines, avec l'appui du formateur
- Temps de la mesure : validation de l'efficacité de la formation dans le quotidien professionnel du stagiaire, en lien avec le n+1 et le formateur

### [ Programme ]

- Le pseudo-achat (vivre une expérience client).
- Les clés d'un accueil réussi
- A vos marques !
- La Galerie de portraits.
- Les bonheurs et malheurs des clients
- L'effet « miroir ».
- Les règles du langage.
- Entraînements
- Plan d'action

### [ Sessions ]

8 à 14 participants par session

### [ Expérience proposée ]

Chaque participant est amené à vivre et à analyser une expérience client, en prenant du recul par rapport à ses propres pratiques.  
La formation propose à chacun de s'entraîner à l'acquisition de nouveaux réflexes.

### [ Compétences développées ]

- Véhiculer l'image de service portée par sa marque
- Personnaliser sa relation de servi
- Combattre ses préjugés et comprendre ses clients
- Prendre plaisir à rendre service

### [ Formations complémentaires ]

- Pro-activité relations clients
- Savoir réagir aux situations difficiles
- Mieux s'affirmer

### [ animateurs ]

Professionnels et spécialistes de la relation clientèle: Laurent Fontaine