

## ACCUEIL PHYSIQUE PROACTIF



### OBJECTIFS DE FORMATION

- ⇒ Traiter efficacement toute demande de tout visiteur
- ⇒ Aller naturellement au devant du client pour anticiper sa demande
- ⇒ Représenter dignement l'image de son entreprise



Formation professionnelle continue

### PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Connaître les préalables à l'accueil physique**
  - ▶ Les critères de l'accueil du point de vue du visiteur
  - ▶ Les notions de visibilité et de disponibilité
  - ▶ La notion de proactivité : "aller vers" le client
  - ▶ La notion d'endurance : traiter le dernier client du jour comme le premier
  - ▶ La gestion de l'espace accueil : notions de merchandising et de propreté de la réception
- **Intégrer les dimensions de la communication dans son comportement**
  - ▶ Les dimensions de la communication et leurs impacts sur le message
  - ▶ Notre attitude est systématiquement interprétée
  - ▶ Le schéma de la communication
- **Intégrer les attitudes d'un accueil réussi**
  - ▶ Le regard, le sourire, la posture...
  - ▶ Le look personnel à mettre en phase avec l'image de l'entreprise et sa fonction
  - ▶ L'impact de la communication non verbale sur son interlocuteur
  - ▶ Les effets comportementaux du toucher à connaître pour ne pas être surpris
  - ▶ La bonne distance à notre interlocuteur
- **Utiliser un langage approprié à l'accueil**
  - ▶ Le vocabulaire à employer à l'accueil
  - ▶ Le bon usage du formalisme
- ▶ La présentation personnelle
- ▶ La prise de congés pour laisser une bonne image
- **Savoir identifier rapidement la demande**
  - ▶ Les outils de l'écoute active
  - ▶ Le questionnement du client
  - ▶ La boussole du langage pour faire préciser la demande
- **Orienter en conséquence son interlocuteur**
  - ▶ La personnalisation de la prise en charge
  - ▶ Le traitement d'une demande de renseignements
  - ▶ La maîtrise du temps lors du traitement de la demande
  - ▶ Le réflexe "assurance" : assurer et s'assurer qu'on a été compris
  - ▶ La conclusion
- **Être à l'initiative d'une prise de contact avec différents types de clients**
  - ▶ L'observation des signes non-verbaux qui marquent un besoin d'aide
  - ▶ La proposition spontanée d'assistance
- **Connaître les techniques pour traiter les situations délicates à l'accueil**
  - ▶ La gestion des files d'attente et de l'impatience des visiteurs
  - ▶ Le traitement des récriminations
  - ▶ La gestion des réclamations clients à l'accueil
  - ▶ L'intégration des perturbations dues au téléphone

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Autodiagnostic à partir d'une grille d'observation de client mystère
- Exercices de prise de conscience sur l'impact de la communication dans la relation avec le visiteur
- Exercice d'appropriation des bons réflexes de l'accueil
- Jeux de rôle sur les situations fréquentes rencontrées à l'accueil
- ⇒ SUPPORT
  - Document du participant : synthèse et points clés de la formation remis au fur et à mesure du stage
  - Rédaction d'un plan d'actions individuel
- ⇒ EVALUATION
  - Grille d'évaluation des objectifs
- ⇒ ATTESTATION DE STAGE
  - Remise en fin de formation

#### MODALITÉS

- ⇒ DURÉE :  
2 jours, soit 14h de formation
- ⇒ TARIF (C) :  
Tarif **dégressif** (en fonction du nombre de participants inscrits sur 1 même session par un même tiers) :
  - 990 € nets / 1 part.
  - 842 € nets / 2 part.
  - 792 € nets / 3 part.

Les prix indiqués sont nets (HT à équivalence TTC), en application de l'art. 261.4-4e-a du CGI qui exonère les organismes de formation de TVA.

#### CALENDRIER

- ⇒ PARIS :
  - 19 et 20 janvier 2012
  - 10 et 11 avril 2012
  - 10 et 11 juillet 2012
  - 4 et 5 octobre 2012
- ⇒ LYON :
  - 19 et 20 janvier 2012
  - 10 et 11 avril 2012
  - 10 et 11 juillet 2012
  - 4 et 5 octobre 2012

#### PUBLIC

- ⇒ PERSONNES CONCERNÉES :  
Hôte et hôtesse d'accueil, Chargé d'accueil, Conseiller commercial en point de vente
- ⇒ PRE REQUIS :  
Aucun
- ⇒ EFFECTIF :  
Minimum 4 participants  
Maximum 8 participants

#### INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes, qualifié en PNL et Analyse Transactionnelle, formé aux méthodes spécifiques de Capite Corpus pour la vente

Ref : ACP

INFOS



- **Responsable inter** : Chrystel Belvisi  
[cbelvisi@capitecorpus.com](mailto:cbelvisi@capitecorpus.com)



- **tél.** : +33 (0) 950 05 60 60  
- **fax** : +33 (0) 979 94 79 40  
- **email** : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)