

L'accueil orienté client

Accueillez vos clients d'une manière appropriée!

Nombre de sessions: 2

Description

L'accueil direct et téléphonique est pour la plupart des usagers le premier contact avec une organisation ou une institution.

'*L'orientation client*' est une culture, un état d'esprit que le client perçoit instantanément dans les comportements et les paroles de l'interlocuteur.

Cette formation vous aidera à acquérir et mettre en œuvre '*l'orientation client*' en toutes circonstances, même dans les situations délicates.

Programme

- "L'orientation clientèle" qu'est ce que c'est?
 - **Comment le client nous perçoit-il?**
 - **Accueillir les demandes avec empathie**
- **Se présenter correctement**
 - **Offrir une image positive de soi, de son service, de l'entreprise, de l'organisation**
 - **Les formules à privilégier, les expressions à éviter**
 - **Instaurer un respect réciproque**
- **Gérer le stress de la relation client**
 - **Faire face positivement aux demandes du client**
 - **Comprendre les attentes et les besoins**
 - **Manier les urgences et les imprévues**
 - **Négocier les délais pour mieux gérer son activité**
- **Améliorer votre qualité de communication et de service**
 - **Optimiser un dialogue: en sachant écouter, formuler des questions dirigées**
 - **Gérer proactivement les interactions**
 - **Satisfaire le client**
- **Détecter la source de mécontentement chez les clients difficiles**
 - **Informé correctement, satisfaire et trouver des solutions acceptables pour le client et l'organisation**
 - **S'affirmer avec souplesse face à ses interlocuteurs**

A qui cette formation s'adresse-t-elle

Tous collaborateurs des administrations locales, régionales et fédérales & des institutions publiques ayant des contacts en face-à-face et téléphoniques avec des clients, qui désirent optimiser leur qualité de service.

Enseignant

Guido Junius

Nombre de sessions: 2