



Outremer Formation

L'ACCUEIL CLIENTELE

Avec les techniques théâtrales

PROGRAMME DE LA FORMATION

✓ OBJECTIFS

- Acquérir les fondamentaux de l'accueil
- Exercer au mieux sa fonction quelle que soit l'attitude des clients
- Apprendre à gérer les conflits et les situations difficiles avec les clients
- Savoir adopter une démarche commerciale dans sa relation avec le client
- Représenter son entreprise, en être l'ambassadeur

✓ PUBLIC

- *Profil des stagiaires*
 - Toute personne amenée à accueillir des clients ou des visiteurs
- *Prérequis*
 - Aucune connaissance préalable n'est nécessaire pour suivre ce programme de formation

✓ DUREE

- 2 jours, soit 14 heures

OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45

Mail : contact@outremerformation.com – Site : outremerformation.com

SAS LEU PORTAIL

N° Siret : 830 585 766 00017 - APE : 6312Z - N° de déclaration d'activité : 04 97 31557 97
Impasse de La Falaise - 97436 SAINT LEU





✓ CONTENU DE LA FORMATION

- Les principes essentiels de l'accueil

- Principes de base de la communication
- Faits, opinions et sentiments : savoir identifier les registres de communication
- Adopter une attitude positive
- Se mettre au service du client : informer, assister, conseiller
- Susciter le besoin chez le client et développer un esprit commercial
 - Exercices pratiques et jeux de communication, vécus et analysés en groupe.
 - Recueil des situations rencontrées par les participants, échanges d'expériences, synthèse des enseignements tirés.

- Gérer les réclamations

- Repérer les différents types de clients
- Identifier les réclamations et les critiques
- Analyser la demande des clients
- Différencier la « réclamation » de « l'objection »
- Accueillir positivement une réclamation
- Entraînement à l'écoute active et aux différents types de reformulations
- Instauration de nouveaux comportements et réflexes pour faire face à des situations difficiles : clients en colère, agressifs ou désemparés.
 - Apports théoriques et jeux de rôles filmés et analysés par l'animateur et le groupe.
 - Synthèse des enseignements tirés

✓ MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

• *Moyens pédagogiques*

- Nous privilégions une démarche pédagogique active et participative avec l'apprentissage de savoirs et méthodes pouvant être directement mis en pratique au retour de la formation.
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques issus des techniques théâtrales et de jeux de rôle pédagogiques avec scénario pour des mises en situations réelles.
- Debriefings individualisés et analyse.
- Afin de bénéficier d'un meilleur accompagnement individuel nous limitons le nombre de participants.

• *Moyens techniques*

- Les stagiaires sont accueillis dans des salles dédiées à la formation et entièrement équipées.

• *Moyens d'encadrement*

OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45

Mail : contact@outremerformation.com – Site : outremerformation.com



- Cette formation est assurée par un consultant, formateur professionnel pour adultes et acteur de théâtre, justifiant d'une expérience professionnelle significative dans son domaine d'intervention doublée d'une solide expérience de plus de 15 années en face-à-face pédagogique.

✓ SUIVI ET EVALUATION

- **Suivi de l'exécution**

Feuille de présence signée par les apprenants et le formateur par demi-journée et remise d'une attestation de présence individuelle.

- **Evaluation**

- Avant la formation : les participants seront invités à s'exprimer sur leurs attentes ce qui permet de valider l'adéquation entre leurs objectifs individuels et la formation.
- Pendant la formation : des évaluations formatives jalonnent l'apprentissage.
- A la fin de la formation : les participants seront invités à remplir une feuille d'évaluation afin de mesurer leur satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.
- Après la formation : un questionnaire d'évaluation sur l'impact de la formation dans l'entreprise est adressé sous deux mois.

Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

✓ ORGANISATION DE LA FORMATION

- Les stagiaires sont accueillis dès 8h00 autour d'un café/thé et une pause est également prévue en milieu de matinée. Les stagiaires ont, pendant toute la journée, accès à de l'eau fraîche.
- La formation se déroule par journée de 7 heures, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.
- Type de formation : Inter entreprise, en centre. Continue ou discontinue, en présentiel.