



## Offrir un accueil client de qualité

Avec la méthode PERFECT®

Avis 4,81/5

### Les objectifs opérationnels :

Dégager un esprit "service" dans sa pratique professionnelle  
Assurer une prise en charge de qualité par des comportements d'accueil adaptés  
Etre capable de devancer et prendre en compte les attentes du client  
Maîtriser les outils et méthodes pour faire face aux situations difficiles  
S'entraîner à clôturer un entretien de manière efficace

### Moyens et Méthode Pédagogique

L'approche utilisée mobilise la méthode PERFECT®. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation.

**Information handicap :** Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

### Programme :

#### **Les enjeux de l'accueil**

Les ressorts de la satisfaction en terme d'accueil  
Identifier la typologie des clients

#### **L'accueil : une pratique relationnelle**

Le langage positif : rassurer et créer une relation de confiance  
Eviter les phrases barbelées et les gâchis relationnels  
L'impact de la communication non verbale  
Un comportement actif : le pilotage

#### **Maîtriser les phases de l'accueil avec la méthode PERFECT**

Savoir réaliser une prise en charge de qualité  
Ecouter et comprendre les attentes  
Reformuler pour éviter les incompréhensions  
Savoir expliquer clairement ce que l'on fait  
Proposer un conseil adapté  
Conclure l'entretien efficacement

#### **Faire face aux situations délicates**

Répondre aux réclamations sans générer de l'agressivité  
Découvrir son propre mode de gestion des conflits  
Un risque majeur : le coup d'état émotionnel  
Dire non tout en préservant la relation

<b>Modalité</b>	En présentiel
<b>Public</b>	Collaborateurs
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Durée</b>	2 jours (14 heures)
<b>Horaires</b>	9h00-17H30
<b>Planification</b>	Sur demande
<b>Lieu</b>	Locaux de l'entreprise
<b>Tarifs</b>	2800 € TTC (pour un groupe de 10 personnes maximum hors frais de déplacement)
<b>Evaluation</b>	Questionnaire d'évaluation QCM de validation des connaissances.
<b>Sanction</b>	Remise attestation de présence
<b>Suivi</b>	Non organisé sur ce dispositif