

FICHE PÉDAGOGIQUE

ACCUEILLIR SES CLIENTS



PERSONNES CONCERNÉES : Toute personne désirant travailler sur l'accueil clients.

PRÉ-REQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

DURÉE DE LA FORMATION : 14h soit 2 jours

OBJECTIFS :

- Prendre conscience que par son acte d'accueil, on est garant de l'image de marque de l'entreprise,
- Être convaincu qu'offrir un bon service à ses clients procure des bénéfices pour soi et pour l'entreprise,
- Connaître les techniques de base de l'accueil,
- Construire sa propre charte d'accueil.

PROGRAMME :

- Votre vécu en matière d'accueil,
- Les qualités d'un bon accueil,
- Les moments de vérité avec un client,
- La communication verbale et non verbale,
- Votre propre charte d'accueil,
- Elaborez votre propre plan d'action de l'accueil client.

MOYENS ET OUTILS PEDAGOGIQUES :

La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique : exercices, jeux de rôles, entraînement avec le formateur.

Une formation active et impliquante : les $\frac{3}{4}$ du temps de cette formation sont consacrés à des exercices faisant appel à une participation active des stagiaires .

Livret participant : activités d'apprentissage et supports visuels.