

ACCUEIL DES CLIENTS

Profil participant

Commercial/ vendeur débutant ou expérimenté
Managers

Intervenant

Consultant en performance commerciale
Expérimenté en Gestion d'équipe CHR

Objectifs pédagogiques :

Développer sa capacité d'adaptation aux interlocuteurs et aux situations
Développer ses ventes et fidéliser sa clientèle
Gérer le stress

Durée :

Version Coaching : 1 jour

Optionnel :

Accompagnement terrain sur 2 jours
Débriefing accompagnement 1h
(Actuellement hors devis)

PREREQUIS :

Maîtriser les techniques de ventes et es process internes

BESOINS POUR ELABORATION :

Documents commerciaux de l'entreprise, connaissance de son secteur d'activité et de son environnement économique, interview des cadres de l'entreprise, interview du personnel de l'entreprise (selon le nombre d'employés)

Dans sa version coaching tous les thèmes ci-dessous ne seront peut-être pas abordés et d'autres non inscrit le seront sur le thème abordé. C'est la préparation avec les acteurs de l'entreprise qui définira un scénario précis de la journée le plus pertinent possible aux compétences à développer des collaborateurs en tenant compte de l'environnement global de la structure. Nous partons dans ce « niveau 2 » du principe que le personnel dispose de la formation initiale (école ou interne) et de premières expériences terrain, que les fondamentaux sont acquis.

MOYENS et METHODES PEDAGOGIQUES

Apports méthodologiques
Partage d'expérience - Travaux en groupes
Études de situations
Vidéo

DUREE DE PREPARATION :

3 jours dont 1/2 journée
au sein de l'entreprise

Programme :

1 - L'importance de l'accueil

- Les spécificités de l'accueil en univers commercial
- Les spécificités du service

2 - Comprendre ce qu'est un client – nous sommes tous clients

- Dans le métier et en dehors du métier
- Quelles évolutions

3 - Le « CHURN » et les attentes du client

- Les besoins et attentes des clients
- Les craintes et freins de la clientèle
- Les effets d'un mauvais accueil

4 - Les règles d'un « bon accueil »

5 - Les spécificités de la communication/accueil par téléphone

- Les principes de communication
- L'écoute - l'adaptation du ton et du rythme verbal

6 - La gestion du stress pour un meilleur accueil

- connaître son style relationnel, forces et faiblesses
- faire face à la pression
- pratiquer l'écoute active et la reformulation
- proposer des solutions et non des justifications
- maîtriser son expression verbale et non verbale

7 - Traiter les demandes délicates et les plaintes

- Les différentes phases du conflit oral
- L'acronyme C.A.L.M.E.R.
- Développer son attitude d'écoute (l'écoute flottante)

8 - Identifier et gérer le type de situation et/ou de conflit

- Les différentes typologies de conflits
- Les aspects psychologiques d'un litige
- Présenter votre réponse pour régler le conflit

9 - Qui dit accueil dit départ

- Le départ un pas vers le prochain accueil et la fidélisation

10 - De nos défauts à nos qualités

- Comprendre nos freins
- Se discipliner
- Agir au quotidien

PRINCIPAUX SAVOIRS

-
- Les argumentaires
- Les différents conflits
- Les études sur les habitudes de consommation des clients, sur le marché
- Les règles et procédures de fonctionnement de l'entreprise
- Les démarches commerciales pour fidéliser la clientèle

SAVOIR FAIRE

- Améliorer son accueil
- Gérer son stress, garder son calme, prendre du recul
- Gérer efficacement les situations conflictuelles
- Maîtriser les techniques de résolution, de traitement, de réponses et de négociation dans une situation litigieuse