

Accueillir professionnellement (niveau 1)

Objectifs

Durée :2 jours



- Comprendre les objectifs clés de l'accueil.
- Mettre en œuvre une dynamique terrain propices à l'accueil.
- Créer une ambiance visuelle complémentaire à l'accueil.
- Développer les compétences clés pour favoriser la relation, créer puis renforcer le partenariat.

Contenu



➤ **Maîtriser les attitudes et comportements :**

- Comprendre l'évolution du marché et les attentes des consommateurs.
- Faciliter l'approche : le langage verbal et non verbal ; les zones de communication et zone de confort ; les étapes d'appréhension du client ; attitudes et comportements vendeurs.
- Le rôle du vendeur dans le processus de vente et de fidélisation.

➤ **Maîtriser la qualité d'accueil:**

- Définir la notion de qualité : l'ACES, 4 axes gagnants, Accueil, Conseil, Environnement, services ; situer l'importance de l'accueil dans le cycle de l'ACES ; les valeurs dans l'acte d'accueil ; transformer les valeurs en actes.
- Les étapes de l'accueil ou le P3C: Pré-accueillir, Créer le contact ; prendre en Charge, prendre Congé ; qualifier la notion d'impact marchand et d'impact commercial pour optimiser le pré-accueil. Dynamique d'accueil et notion de polyvalence ; organisation terrain.
- Le cycle de l'accueil.
- Les outils de suivi et de contrôle de la qualité d'accueil.

Méthodes et outils



- Approche basée sur des savoirs issus de la PNL et de la GESTALT de Perls et Goodman; psychologie analytique de Jung.
- Travaux pratiques et élaboration de d'outils en sous groupes.
- Outil d'analyse des « best practices » concurrentielles.
- Jeux créatifs, jeux de découverte.

- Entraînement en jeux de rôle sur saynètes. Quizz de contrôle.
- Plan d'action personnalisé pour chaque stagiaire
- Conseils d'une intervenante experte.
- Livret participant, outils d'auto évaluation, de mesure de la qualité et d'organisation terrain fournis.

Tarif

Calendrier

Nous consulter

Nous consulter