



## OBJECTIF DE LA FORMATION

### À l'issue de la formation l'apprenant doit savoir :

- Accueillir le client avec les comportements appropriés
- Le prendre en charge avec bienveillance
- Utiliser un langage clair et concis avec un ton chaleureux
- Utiliser un vocabulaire adapté et les bons comportements pour gérer une situation d'attente d'un client



C.F.A BY CATALYSE

## ÉTABLIR UN CONTACT EFFICACE ET ADAPTÉ AU CLIENT

### CONTENU DE LA FORMATION

- Accueillir les clients par les comportements appropriés (parole aimable, sourire...)
- Adopter une attitude souriante discrète et agréable tout au long du service
- Veiller à revêtir une tenue en adéquation avec les standards d'accueil de l'établissement
- Manifester visiblement son intérêt pour le client lors de l'entrée en contact avec lui
- Utiliser un vocabulaire adéquat afin de créer, dès l'accueil, les conditions d'une relation de confiance avec le client
- Identifier rapidement le profil et la demande du client
- Gérer des situations d'attentes avec efficacité en adoptant le comportement relationnel adapté
- Échanger avec les clients en adaptant son comportement à la diversité des interlocuteurs, de la clientèle, de leurs codes
- Se rendre disponible auprès des clients sans les opprimer
- Répondre à la demande du client ou l'orienter vers la personne adéquate
- Vérifier les conditions d'accueil du client
- Garantir une qualité d'accueil conforme à l'image et aux valeurs de l'entreprise
- Améliorer ou proposer d'améliorer les conditions d'accueil du client
- Identifier les enjeux liés à ses activités ou celles des autres membres de l'équipe sur la qualité de service.