

# Établir un contact efficace & adapté au client

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier le besoin du client,
- Adopter une attitude souriante tout au long du service
- Utiliser un vocabulaire adapté et les bons comportements pour gérer une situation d'attente d'un 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 le enjeux liés à ses activités ou celles des autres membres de l'équipe sur la qualité de service.

