



## ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- I. Établir un contact efficace et adapté au client
- II. Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- III. Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction du client

### CONTENU DE LA FORMATION

#### I. ÉTABLIR UN CONTACT EFFICACE ET ADAPTÉ AU CLIENT

- 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

#### II. CONDUIRE UN ÉCHANGE AVEC UN CLIENT EN LIEN AVEC UNE PRESTATION DE SERVICE

- Identifier le ou les besoin(s) du client par une écoute attentive de sa demande
- Valider la bonne compréhension de la demande du client par une reformulation de sa demande
- Identifier la ou les réponse(s) à apporter à la demande du client
- Construire un discours, un argumentaire, un questionnement clair lors d'un échange avec un client



C.F.A BY CATALYSE



## CONTENU DE LA FORMATION (Suite)

- Valoriser l'offre de l'établissement et mettre en avant les points d'intérêts du territoire en vue de personnaliser le séjour client
- Identifier les attentes non exprimées par le client (questions posées, ton)
- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs, de la clientèle
- Adapter une prestation aux demandes du client sans contrevenir aux procédures ou règles en vigueur
- Argumenter le choix effectué en tenant compte des besoins exprimés, des attentes et centres d'intérêt du client
- Proposer un produit ou un service complémentaire ou additionnel
- Évaluer le niveau d'intérêt et de satisfaction du client au regard du choix effectué
- Adopter un questionnement pertinent afin d'identifier les raisons des objections formulées par le client
- Reformuler l'objection en lui opposant des points de satisfaction, des aspects positifs
- Construire une réponse argumentée à l'objection
- Récapituler les décisions prises conjointement avec le client
- Valoriser le choix du client
- Personnaliser la prise de congé

### III. RÉALISER OU SUIVRE LA RÉALISATION D'UNE PRESTATION EN ASSURANT LA SATISFACTION CLIENT

- Organiser la réalisation de sa prestation pour délivrer une prestation à chaque client pris en charge
- S'assurer de la qualité de la prestation réalisée
- Identifier les points d'amélioration à apporter à la prestation
- Traiter ou faire traiter les réclamations, remarques des clients durant la prestation
- Réagir en temps réel aux aléas, aux dysfonctionnements en identifier les conséquences sur l'organisation du travail et alerter la hiérarchie en tant que de besoin
- Identifier tout dysfonctionnement et y apporter une solution y comprise en sollicitant son responsable
- Identifier, repérer des événements indésirables, des dysfonctionnements par analogie avec des situations observées antérieurement afin d'anticiper leur résolutions
- Contribuer à fidéliser le client en positionnant sa satisfaction comme principal objectif de la réalisation de la prestation.