

Dynamiser l'accueil et la relation client

Accueillir, orienter les clients et répondre à leurs besoins avec plaisir et efficacité

Objectifs

- Se positionner dans le rôle de welcomer (point fort, point d'effort)
- Développer une posture physique d'accueil, d'ouverture et de disponibilité
- Renforcer ses qualités d'écoute pour s'adapter aux différents clients
- Renforcer ses qualités d'expression pour orienter, expliquer
- Gérer son état émotionnel dans les situations délicates

Contenu

Implication corporelle et vocale

Oser explorer sa palette corporelle et vocale
Prendre conscience de l'impact des intonations
Transmettre une énergie positive

Premiers instants de l'accueil

Capter l'attention pour rentrer en relation
Gagner en présence
Accepter d'être vu, regardé

Ecoute active pour une bonne compréhension des attentes du client

S'approprier des techniques de communication
Etablir un confort relationnel pour les acteurs de l'échange

Respiration abdominale

Gérer les temps d'inaction
Maîtriser ses émotions
Favoriser l'énergie positive

Mise en situation

Expérimenter en situation réelle
S'entraîner à la nouvelle posture d'accueil
Développer ses qualités d'écoute et d'expression

Quilotoa

Durée : 1 jour

Tarif : sur devis

Public et prérequis



> Tout public
> Aucun prérequis

Handicap

A notre siège, accueil des personnes à mobilité réduite.
Pour de plus amples renseignements contactez notre référente handicap : m.carpentier@quilotoagroup.com



Pédagogie et évaluation

Issue des techniques théâtrales, active et pratique, elle vise à donner à chaque participant l'autonomie indispensable à toute progression durable. Des repères théoriques, transmis de manière interactive, complètent les exercices pratiques pour aider à l'appropriation.

Evaluation

Permanente : au fil de l'eau lors des différentes mises en situation
En fin de formation : sur un exercice synthèse.
Après la formation via un formulaire en ligne