

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

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