L'ACCUEIL

OBJECTIFS

Fidéliser vos clients par la maîtrise de l'ensemble des techniques d'accueil

Devenir le synonyme d'un accueil parfait

PARTICIPANTS

min 3 / max 12

ORGANISATION

inter entreprises

DUREE

2 ou 3 jours

DATES

Les 1, 2 et 3 mars 2010

TARIFS

2 jours 690 € H.T/personne (hors repas)

3 jours 990 € H.T/personne (hors repas)

PERSONNES CONCERNEES

Jour 1 et 2 : Hôtesses, réceptionnistes, standardistes

Jour 1, 2 et 3 : Secrétaires, assistantes, assistantes de direction…

INTERVENANTS

En plus de vastes connaissances théoriques et d'une expérience de formateur au niveau international, chacun de nos intervenants présente un vécu concret de plusieurs années sur le terrain…

Hervé Vidal spécialiste accueil vente et PNL

PROGRAMME

Jour 1 et 2 :

La préparation Méthode FISAA

L'accueil physique, la présentation

L'accueil téléphonique, image de qualité

La communication verbale et non verbale

La prise en charge du client

Savoir gérer les objections et réclamations

La prise de congé

Fidélisation du client

Jour 3 :

L'organisation et la gestion de son temps

La communication écrite

METHODES PEDAGOGIQUES

Sujets de réflexion
Alternance d'exposés théoriques et d'exercices individuels et de groupe
Apports d'expériences et commentaires sur des cas particuliers proposés par des participants

Outils : Vidéo projecteur, rétroprojecteur, flip-charts

DOCUMENTS REMIS

Supports de stage, diplôme HV