

>> L'Accueil Gagnant

Bien servir un client commence par savoir l'accueillir. Le client juge la qualité du service par rapport à notre attitude et notre comportement dans des situations où il faut le renseigner, l'orienter, prendre soin d'une réclamation ou l'aider à résoudre un problème.

> **Public cible**

Toute personne occupant une fonction de conseil ou d'information (assistantes, réceptionnistes, responsables de service).

> **Méthode de travail**

Auto-évaluation
Courts exposés théoriques
Etudes de cas
Jeux de rôle
Exercices en sous-groupe

> **Contenu du cours *L'Accueil Gagnant***

Les modules de base :

Sensibiliser les participantes à la qualité d'accueil et de communication.
Acquérir des comportements définitifs pour présenter une qualité d'accueil et de service irréprochable.
Découvrir et utiliser les attitudes favorables à une communication positive et chaleureuse.
Renforcer l'aisance des participantes à l'accueil des clients.
Mieux maîtriser les techniques d'écoute et d'information.
Acquérir un savoir-faire relatif à des situations délicates.

> **Durée et Prix**

Durée: sur demande
Prix: sur demande