



FORMATION CAISSE ACCUEIL avec AUDIT

OBJECTIF

Grâce à un audit Physique et téléphonique (achat en client mystère + appels téléphoniques), le formateur sera à même de détecter les défaillances et d'apporter des solutions concrètes, celle-ci seront présentées au commanditaire pour validation.

L'intérêt de ce dispositif est de pouvoir adapter véritablement un contenu sur mesure pour votre entreprise.

POPULATION CIBLE

Hôtesse Caisse, Accueil, agent d'accueil SAV.

DUREE

1 JOUR + 1 JOUR AUDIT

191 Grande Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net

CONTENU à adapter en fonction des résultats de l'audit

- Tour de table, présentation des attentes.
- Accueillir (se présenter, présenter l'enseigne, identifier son interlocuteur).
- Comprendre et découvrir la situation et les besoins du client.
- Développer l'écoute active, sélective, reformuler les informations recueillies.
- Apporter la solution, rechercher l'accord du client.
- Comprendre les mécanismes d'un conflit (les différents types de conflit, aspect destructif, les désaccords et leurs dérives).
- Anticiper une situation difficile, gérer les divergences et les tensions, répondre à l'agressivité critique.
- Résoudre une situation de conflit, réactions en cas de conflit, assertivité.
- Protocole d'action (l'objectivation de la situation, l'écoute active, l'affirmation argumentée), attitude en cas de blocage.
- Conclusion, tour de table.



AUDIT DE LA FONCTION ACCUEIL

La prestation inclut un audit physique et téléphonique (achats magasin en client mystère + appels téléphonique), le formateur apporte ensuite des solutions concrètes en fonction des défaillances détectées.

Éléments communs à l'accueil en face à face et au téléphone:

Tous ces éléments sont analysés lors de l'audit.

Le comportement, le sourire, les éléments de professionnalisme (les outils)

La voix, le ton, le maintien, l'attitude en général (disponibilité, capacité à s'extraire de son environnement immédiat), une attitude « commerciale »

La capacité d'écoute, de reformulation. Le langage positif. Les réflexes de vente

- Accueil téléphonique: les points de passage obligés:
- décrocher rapidement le téléphone (deux sonneries).
- Se présenter, présenter l'entreprise, utiliser une formule de politesse.
- Identifier son interlocuteur.
- S'enquérir de l'objet de l'appel.
- Demander des précisions.
- Reformuler ce que l'on a compris de la demande.
- Eventuellement développer la découverte.
- Reformuler.
- Faire une proposition de solution.
- Valider la solution.
- Conclure en récapitulant les engagements pris (précision d'identification, date, heure, adresse, etc...).
- Prendre congé: formule de politesse.