



## 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](mailto:vdupayage@energieconseil.net) - web : [www.energieconseil.net](http://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.



## INFORMATION DIVERS

Tarif sur demande, Délais d'accès 1 mois.

Contact : V. DUPAYAGE : P : 06.24.63.47.90

Accessibilité handicapée.

Formation en présentiel ou distanciel avec contenu power-point, vidéos.

Pas de prérequis, Mise à jour 01/01/2024.

Test d'évaluation individuel en fin de journée avec suivi à 3 mois.

Taux de satisfaction sur 2023 : 4,79/5 selon questionnaire d'évaluation individuel.