

## Savoir accueillir un client en agence

Date et durée
Code formation : FMB25FR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Description
Comment accueillir un client ? Comment mettre un client (ou prospect) dans les meilleures dispositions commerciales au sein des locaux de l'agence afin de répondre au mieux à ses besoins et attentes et dans le respect de la réglementation. Avec comme objectif premier, celui d'atteindre la réalisation des objectifs commerciaux de votre entreprise.
Objectifs
Cette formation a pour objectif de : <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les enjeux de la relation client</li><li>• Sensibiliser chaque collaborateur quant à l'importance d'un accueil clientèle de haut-niveau</li><li>• Utiliser la communication non-verbale en situation d'accueil</li><li>• Savoir désamorcer les situations de conflit en situation d'accueil</li><li>• Accroître notre efficacité commerciale en vendant plus et mieux</li><li>• Favoriser la prescription et la recommandation</li></ul>
Pré-requis
Aucun
Public
Nouveaux entrants <ul style="list-style-type: none"><li>• Guichetiers</li><li>• Caissiers</li><li>• Gestionnaires de relations clientèle</li><li>• Directeurs d'Agence</li></ul>
Cette formation s'adresse aux profils suivants
<u>Responsable Commercial / Marketing</u> <u>Responsable / Directeur d'agence</u>
Programme
INTRODUCTION

- La constitution du chiffre d'affaires et ses impératifs

### **1. Les fondamentaux de l'accueil client**

1. Les enjeux de la relation client
2. Réussir l'entrée en relation avec l'autre et bien accueillir les clients
3. S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
4. Se connaître soi-même en tant que communicant

### **2. Réussir l'entrée en relation avec « l'autre »**

1. La communication non-verbale : l'importance de notre capital image
2. L'art oratoire

### **3. Optimiser ce premier contact clientèle**

1. Tensions et conflits : comment désamorcer les comportements agressifs
2. Vendre plus et mieux

### CONCLUSION

- Le cas des entretiens clientèle impromptus