

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 Banque.
Objectifs
Cette formation a pour objectif de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les enjeux de la relation client• Sensibiliser chaque collaborateur quant à l'importance d'un accueil clientèle de haut-niveau• Utiliser la communication non-verbale en situation d'accueil• Savoir désamorcer les situations de conflit en situation d'accueil• Accroître notre efficacité commerciale en vendant plus et mieux• Favoriser la prescription et la recommandation
Pré-requis
Aucun
Public
Nouveaux entrants <ul style="list-style-type: none">• Guichetiers• Caissiers• Gestionnaires de relations clientèle• Directeurs d'Agence
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 d'une banque commerciale et ses impératifs

1. Les fondamentaux de l'accueil client

1. Les enjeux de la relation client pour la Banque
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