



## SERVICE À LA CLIENTÈLE À L'ACCUEIL ET AU TÉLÉPHONE

*Durée : 2 jours*

### Description du cours

Ce cours vous permettra d'améliorer le service à la clientèle de vos employés, à augmenter les habiletés à communiquer avec la clientèle à l'accueil et au téléphone et à améliorer la communication interpersonnelle dans l'établissement.

### CONTENU DE LA FORMATION

- Présentation et objectifs de la formation
- Le rôle des préposés à l'accueil et de la réception
- La connaissance des produits et services de l'entreprise
- Atelier en sous-groupes (connaissez-vous vos produits et services)
- L'écoute du client
- La connaissance des types de client : type pressé, type mécontent, autres...
- Les clients du troisième âge
- La présentation du cycle de la vente pour un service de qualité et du processus de prise de décision
- La communication interpersonnelle
- Jeu de rôles : plaintes de la clientèle et demandes d'informations
- Le service à la clientèle par téléphone
- Techniques de vente par téléphone
- Le langage verbal au téléphone
- Les réponses, les solutions et les objections
- Le cycle d'un appel téléphonique
- Comment répondre au téléphone : Premier contact, urgence, transfert d'appels, filtrage...
- La gestion du temps
- L'importance d'une attitude positive
- Jeux de rôles et simulations

