

# Optimiser l'accueil et le service client

## Pour qui ?

Toute personne en contact avec les clients : vendeurs, managers opérationnels, personnel de caisse et d'accueil, standardiste.

## Objectifs :

Maîtriser les règles fondamentales de l'accueil  
Optimiser l'esprit et la qualité du service  
Développer ses compétences relationnelles  
Réagir efficacement face aux situations délicates

## Programme :

### 1. Maîtriser les éléments clés de l'accueil et du service

- Les enjeux d'un accueil + service de qualité
- Situer son rôle et ses missions
- Qualité et convivialité de l'espace d'accueil
- Les différentes étapes d'un service de qualité : éviter l'attente, entrer en contact, comprendre, rassurer, renseigner, orienter
- Comportement gagnant : sourire, regard, présentation, gestuelle, amabilité, spontanéité
- Le vocabulaire de l'accueil, les tournures à éviter et à employer
- L'impact de l'intonation

### 2. Développer un impact immédiat

- S'assurer de s conditions matérielles, se préparer psychologiquement, vérifier sa tenue
- Réussir sa prise de contact (les 4x10)
- Identifier le client et ses besoins et attentes au « premier contact»
- Se connaître pour maîtriser son impact et ses réactions

### 3. Optimiser le service dans les différents espaces du magasin

- Sur le seuil du magasin ou dans les allées
- Face au rayon
- Lors du passage en cabines ou à l'essayage
- A l'occasion du passage en caisse

### 4. Faire face aux situations délicates

- Urgence, tâches à accomplir et disponibilité au client
- Gestion du flux de clientèle, des heures de pointe et temps d'attente
- Maîtriser ses émotions et rester professionnel
- Traiter positivement une réclamation



© ioannis kounadeas / Fotolia

## Les + pédagogiques :

- Mises en situation avec débriefing et suivi personnalisé.
- Formation dispensée par un professionnel du secteur d'activité.
- Travail sur la surface de vente.

Commercial, Marketing et  
Distribution