

## L'accueil physique : un enjeu à chaque contact client

L'accueil physique en entreprise est le moment primordial où vous avez la chance d'exprimer votre valeur ajoutée et votre état d'esprit. Chaque détail compte ! Dès l'accueil, votre client se projette dans la qualité de service que vous serez à même de lui proposer. L'accueil physique, plus qu'une étape, un véritable enjeu pour votre entreprise. Quoi qu'il arrive le client se souviendra de vous, alors quel souvenir souhaitez-vous lui laisser ?

**Public : Toute personne en charge de l'accueil physique au sein de l'entreprise**

**Durée : 1 à 2 jour(s)**

**Tarif : 1200€ HT par jour en intra-entreprise tout compris (France entière)**

### Objectifs :

- ✓ Instaurer dès l'accueil un climat favorable aux échanges
- ✓ Faire la différence en s'appropriant les réflexes et bonne posture en situation d'accueil

### 1. Pourquoi développer une communication professionnelle ?

Toutes les raisons de l'adopter !

Accueillir : Un état d'esprit, une philosophie.

L'importance de son attitude pour établir une relation de confiance avec l'autre.

Le langage non verbal : Un élément essentiel de l'accueil physique.

Quand naturel rime avec professionnel

### 2. Les enjeux de l'accueil

Comment aimez-vous être accueilli ?

Montrer de la reconnaissance

La politesse et la courtoisie : bien plus que la moindre des choses !

Véhiculer l'image de marque de l'entreprise

Attention aux amortis négatifs !

### 3. L'accueil physique : les indispensables

Le premier contact

Le SBAM

Donner envie à votre interlocuteur de rester

Savoir gérer une file d'attente

Rien n'est grave... TOUT est important !

Les attitudes face au client

L'écoute pour valoriser son interlocuteur

Notre méthode : Méthode pragmatique avec mises en situation et jeux de communication, Approche participative et ludique permettant à chacun d'identifier ses axes de progression / Débriefing permettant le retour sur expérience / Validation par attestation de participation