

## L'ACCUEIL PHYSIQUE : FAIRE LA DIFFÉRENCE DÈS LE PREMIER CONTACT

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 laisser ?

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

**Durée :** 1 jour soit 7 heures

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite aucun prérequis

**Tarif :** Nous consulter



### 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 ?
- Faire preuve de 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 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.

### RETROUVEZ-NOUS !



04 67 72 68 77



www.com-tel.fr



info@com-tel.fr



138 avenue de la Royale,  
ZA Les Cousteliers,  
34160 Castries