



# Karine LO SURDO

06.24.34.33.00 – [www.kapconseils.fr](http://www.kapconseils.fr)

Cible :  
Tout Public

Prix :  
Nous Consulter



## Thème : Les fondamentaux de l'Accueil

### Consultante, Formatrice, Coach certifiée, Thérapeute Praticienne en PNL, Maître Praticienne en Hypnose et en Sophrologie.

Formée à l'INSTITUT de COACHING INTERNATIONAL de Paris, à l'ECOLE FRANCAISE D'HYPNOSE et Diplômée de SCIENCES PÔ de PARIS, je mets à votre service mon expertise métier de plus de 10 ans en Management opérationnel, en accompagnement Coaching réseau et en Formation d'Adultes pour accompagner et faciliter votre changement.

**Passionnée par l'humain et orientée Action, je vous accompagne que vous soyez Entreprise, Entrepreneur et/ou Salarié de façon individuelle et/ou collective dans la construction de votre « Boîte à outils » afin de vous réaliser au travers des objectifs fixés.**

### Objectif de la formation :

Prendre conscience du rôle essentiel qu'est l'accueil dans une entreprise & un point de vente.  
Faire le point sur tous les outils et techniques nécessaires à la bonne prise en charge d'un client  
Être en mesure de développer son sens relationnel

Durée : 14h00

#### 1<sup>ère</sup> Journée :

*Maîtriser les Enjeux & les fondamentaux dans la relation d'Accueil*

##### Comprendre les enjeux d'un accueil réussi

- ✓ Positiver l'image de l'entreprise
- ✓ Optimiser le premier contact & la première impression
- ✓ La notion du service attendu, rendu, perçu (langage de satisfaction)
- ✓ Importance de la posture, comportement et attitude

##### Savoir-faire et savoir-être dans la relation client

- ✓ Comprendre l'impact d'une formulation positive, du sourire
- ✓ Utiliser un langage clair, direct, compréhensif pour votre interlocuteur
- ✓ Maîtriser les trois médias de communication : le verbal, le para-verbal et le non-verbal en fonction des situations
- ✓ Adopter le bon comportement face à une situation tendue

#### 2<sup>ème</sup> Journée :

*Réussir son accueil et gérer les tensions*

##### Réussir son accueil physique

- ✓ Orienter, conseiller, informer le client, se rendre disponible et savoir faire patienter
- ✓ Être à l'écoute, comprendre, accompagner & répondre efficacement

##### Réussir son accueil par téléphone

- ✓ Savoir décrypter la demande de l'interlocuteur
- ✓ Utiliser un langage positif : sans jargons, abréviations, mots familiers
- ✓ questionner, reformuler, argumenter dans un climat convivial
- ✓ Savoir transférer un appel, mettre en attente en évaluant l'urgence

##### Gérer l'interlocuteur agacé, inquiet, agressif, impatient, bavard

- ✓ Gérer ses émotions & être ferme en conservant une relation positive
- ✓ Calmer le client agressif, Canaliser le client bavard, Rassurer le client inquiet