

Optimiser l'expérience de marque grâce à l'accueil client

new

Programme

Introduction et positionnement initial

1. Initier un premier échange facile et professionnel

- Préparer le premier contact (email, téléphone, LinkedIn)
- Optimiser sa communication orale
- Optimiser sa communication écrite
- Faciliter la venue de vos clients
- Clarté et exhaustivité des informations pré-visite

Atelier : quelles sont les valeurs de la marque, comment les véhiculer au travers de son accueil

2. Les fondamentaux de la collaboration

- Mieux connaître ses clients : mémoriser ses insights client pour le jour J
- L'arrivée dans les lieux : l'importance du premier contact
- Installer la confiance et l'aisance rapidement
- Créer une relation fluide et chaleureuse
- Créer du liant entre les différents protagonistes présents
- Travailler sa gestuelle et le non-verbal

Atelier : simulation de situations d'accueil adaptés à différentes personnalités

3. Gestion des demandes urgentes et imprévues

- Planifier ses priorités pour le jour J, préparer ce qui peut l'être en amont
- Être attentif aux besoins exprimés et non-exprimés
- Gérer le flux de demandes
- Réagir efficacement en situation de stress
- Comment garder une approche bienveillante sans s'oublier
- Techniques de prise de recul

DURÉE

1 jour / 7 heures - 9 h 00 - 17 h 30

TARIF

1 290 € HT

INTERVENANTE

Thomas MUTTE, Responsable de la relation client
Media Institute

DATES

Consultez les dates sur media-institute.com

Atelier : comment poser des limites en restant professionnel

4. Entretenir la relation, assurer le suivi

- Favoriser l'upsell, le crossell et la fidélisation
- Encourager le dépôt d'avis et la recommandation
- Prendre la parole sur LinkedIn, réagir aux posts de ses clients
- Nourrir son CRM

Conclusion et évaluation individuelle

DESCRIPTION

Une formation d'une journée pour réussir son accueil client, quel que soit votre business, pour créer une expérience de marque fidèle à votre ADN et qui favorise la fidélisation et la recommandation.

COMPÉTENCES VISÉES

Adapter sa communication clients à ses interlocuteurs et créer du lien

- Créer une atmosphère accueillante et propice à l'échange
- Gérer les situations urgentes ou les profils complexes sans stress

PRÉREQUIS ET PUBLIC

Être concerné par l'accueil du public en entreprise.

PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Présentation, atelier, quiz.

 **sur place ou à distance** 



Photo de Sixteen Miles Outsur Unsplash

CH:14 Relationnel | SK33

Inscription, renseignements, intra ou sur mesure : 06 25 64 17 77 - inscription@mediainstitute.eu