

## ACCUEIL DU CLIENT

**Objectifs : Améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique**

- ❖ Intégrer l'importance de l'accueil dans la relation clientèle et dans l'image de la clinique.
- ❖ Comprendre le rôle de l'ASV dans l'accueil et savoir mieux se positionner face à la clientèle.
- ❖ Mieux maîtriser les sources de conflits et savoir gérer les situations difficiles.

**Intervenante :** Véronique GOURBEYRE – Psychologue sociale, du travail et des RH – Formatrice conseil

**Nombre de stagiaires :** De 4 à 8 personnes

**Prérequis :** aucun

**Durée du stage :** 2 jours (*soit 14 heures*) : continus ou séparés

**2 stages proposés :**

Les 6 et 7 décembre 2021

**Dates de formation :**

Les 16 et 17 décembre 2021

**Méthodes et supports pédagogiques :** un grand nombre d'exercices pratiques seront réalisés afin d'optimiser l'atteinte des objectifs de la formation

- Remue-méninges
- Partages d'expérience
- Présentation des concepts à partir de la réflexion et du vécu professionnel
- Exercices pratiques : mises en situation à partir de cas concrets d'entreprise, jeux de rôle
- Supports pédagogiques

**Public :** Auxiliaires Spécialisées Vétérinaires (ASV)

**Questionnaire à administrer en amont de la formation :** pour adapter la prestation aux besoins et attentes des stagiaires

**Evaluations :** Tout au long de la formation via les exercices, à l'issue via un questionnaire et après 3 mois point téléphonique avec la RRH ou les managers pour évaluer l'application en situation de travail (*voir les indicateurs d'évaluation retenus*).

**Lieu de formation :** EVOLIA – 43 avenue du Chemin Vert – 95290 L'ISLE ADAM

**Prix :** 490 € pour les 2 jours par stagiaire

## CONTENU PEDAGOGIQUE

### JOUR 1 : MAITRISER LES BASES D'UN ACCUEIL DE QUALITE

- ⇒ **Identifier les critères d'un accueil de qualité, ses points forts et ses points de vigilance :** développer une qualité d'accueil en mettant le client au centre de ses priorités.
- ⇒ **Identifier les enjeux commerciaux de l'accueil et le rôle de l'ASV dans la qualité de l'accueil perçu par le client.**
- ⇒ **Intégrer les bases de la communication orale :** caractéristiques, gestes, attitude positive et écoute active.
- ⇒ **Différencier la communication en face à face et la communication téléphonique :** spécificités, points de vigilance et compétences requises.
- ⇒ **Maîtriser les outils utiles pour favoriser l'accueil du client :** planning, fiche d'appel téléphonique ou cahier des messages, dossier client, logiciels...
- ⇒ **Savoir évaluer son accueil clientèle :** mettre en place une grille d'autoévaluation.

### JOUR 2 : GERER LES SITUATIONS DIFFICILES SEREINEMENT

- ⇒ **Identifier les sources de conflits avec les clients et savoir y faire face :** difficultés pour gérer l'attente et les flux, manque de disponibilité, d'ouverture ou d'écoute du client, manque d'information, ...
- ⇒ **Comprendre son positionnement actuel face au conflit.**
- ⇒ **Identifier et accueillir ses émotions pour mieux les gérer, gérer son stress.**
- ⇒ **Développer son assertivité pour mieux se positionner face à son interlocuteur.**
- ⇒ **Connaître des techniques pour faire baisser la pression.**
- ⇒ **Mettre en place des outils pour faire remonter les réclamations, ou optimiser les outils existants, afin d'améliorer la qualité et diminuer les sources de mécontentement.**