PROGRAMME
FORMATION

XSENS Accueil Client 360°

Offrez un accueil téléphonique et physique d'excellence

EXCELLENCE de la relation client

ÊTRE MIEUX - MINDSET POSITIF - RAISON D'ÊTRE - CROISSANCE
FAIRE MIEUX - PROJET- EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT
FACILITATEUR ET ACCÉLÉRATEUR DE CROISSANCE SOCIALEMENT RESPONSABLE

XSENS HD SARL
1 impasse du Haut Cormier - 44700 ORVAULT - R.C.S. Nantes - SIREN : 840 028 666 NAF : 7022Z
CONTACT : 06 66 61 18 65 **MAIL :** contact@xsens-hd.com
ORGANISME DE FORMATION
Déclaration d'activité enregistrée numéro 52440840544 auprès du préfet de région de PAYS-DE-LA-LOIRE
XAC_PROGRAMME_01/2022_D

XSENS HD Facilitateur de croissance

FORMATION XSENS ACCUEIL CLIENT 360°

Offrez un accueil téléphonique et physique d'excellence

UNE RELATION CLIENTÈLE DE QUALITÉ !

L'accueil, c'est la manière de donner le service à la clientèle. C'est l'ensemble des petits gestes et des attitudes qui feront que le client se sentira important, écouté, choyé, bref qu'il aura le goût de revenir.
Un bon accueil se doit donc d'être souriant, chaleureux et élégant. Il doit être humain et venir du coeur. Le client doit se sentir immédiatement pris en charge, privilégié et accompagné dans l'univers de l'établissement. L'accueil doit être irréprochable.

L'accueil physique et téléphonique dans l'entreprise présente une importance essentielle afin de donner une bonne première impression.

XSENS Accueil Client est fait pour vous !

IMPACTS : *Fidélisation des clients, constance, confiance, expérience client, différenciation, valorisation de l'image d'entreprise*

Être dans l'excellence de la relation client

FORMATION XSENS ACCUEIL CLIENT 360°

Offrez un accueil téléphonique et physique d'excellence

LIEU
À définir

DATE
À définir

DURÉE
2 jours

SÉQUENÇAGE
2 jours consécutifs

NOMBRE DE PARTICIPANTS
8 personnes maximum

PUBLIC CIBLE
Pour toute personne amenée à accueillir des clients au téléphone ou physiquement

PRÉREQUIS
Absence de prérequis.

CONDITIONS D'ACCES
Nos formations sont accessibles à tous. Pour des personnes se trouvant en situation de handicap, nous abordons ensemble les ajustements à envisager par le biais d'un rdv téléphonique, en amont de la session.

À LA SUITE DE CETTE FORMATION, VOUS SEREZ CAPABLE D' ...

... accueillir vos clients avec constance, engagement, de représenter les valeurs de l'entreprise et de véhiculer une image de qualité.

OBJECTIFS

Professionnaliser l'accueil de la clientèle et développer une image de qualité pour votre entreprise.
Identifier les mécanismes de la pensée et les comportements des individus.
Maitriser les clés de l'accueil physique et téléphonique en intégrant la notion de relation client.
Gérer les situations délicates en maitrisant ses émotions et en intégrant le sens du service dans vos échanges.

BÉNÉFICES

Offrir un accueil physique et téléphonique de qualité
Se différencier de ses concurrents par l'excellence
Être dans la constance et créer ainsi de la confiance
Devenir l'ambassadeur de son entreprise
Diffuser le message à l'ensemble de l'entreprise
Améliorer l'expérience client

FORMATION XSENS ACCUEIL CLIENT 360°

Offrez un accueil téléphonique et physique d'excellence

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cette formation propose une pédagogie interactive dynamique et participative. Elle est basée sur une approche diversifiée.

- des apports théoriques et méthodologiques
- des questionnaires
- des exercices, jeux de rôles
- des études de cas concrets
- films vidéo et conseils personnalisés du formateur
- des moments disruptifs, mise en énergie, ressource

VOS SUPPORTS

- remise d'un book pédagogique personnalisé
- co-construction de documents
- compte-rendu de formation envoyé aux stagiaires
- «ancrage» : montage photo/vidéo de la formation - moments forts envoyé aux stagiaires

VOTRE PARCOURS EN 3 ÉTAPES

Présentation de la formation
en audio/vidéo

Questionnaire
Recueil des besoins

Formation
Méthodes et moyens pédagogiques
À chaud :
Évaluation de satisfaction
Évaluation des acquis

Suivi M+1 par tel/visio
Individuel et confidentiel
À froid :
Évaluation de satisfaction
Évaluation des acquis

FORMATION XSENS ACCUEIL CLIENT 360°

Offrez un accueil téléphonique et physique d'excellence

MOD 1. LES FONDAMENTAUX

raison d'être / why - intention - focus - énergie / fréquence

MISE EN SITUATION : **Atelier pratique**

MOD 2. LES DIFFÉRENTES PERSONNALITÉS

Outils Process Com®

a) les 6 types de personnalité

b) matrice d'identification

c) perception

d) canaux de communication

e) besoins psychologiques

f) stress et communication

MISE EN SITUATION : **Connaissance de soi - étude de cas**

MOD 3. L'ART D'ACCUEILLIR LE CLIENT

- le sourire
- la posture
- l'attitude
- la rapidité de la prise en charge
- la gestion de l'attente éventuelle
- la reconnaissance du client

MISE EN SITUATION : **Atelier pratique - jeux accueil filmé**

MOD 4. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

a) personnaliser l'accueil

b) se présenter

c) identifier les besoins
renseigner - conseiller - orienter

d) valider le besoin

e) répondre au besoin

f) clôturer l'appel

MISE EN SITUATION : **Atelier pratique - jeux de rôle**

MOD 5. ACCUEIL PHYSIQUE

a) règles de bienséance

b) mise en relation de l'interlocuteur

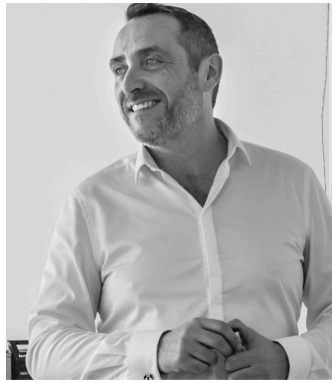
MISE EN SITUATION : **Atelier pratique - jeux de rôle**

FORMATION XSENS ACCUEIL CLIENT 360°

Offrez un accueil téléphonique et physique d'excellence

PROFIL DE L'INTERVENANT

Dominique Tremblin, cofondateur de XSENS HD, passionné par l'accompagnement de l'humain : «Développer votre savoir-être afin de pleinement développer votre savoir-faire». 6 ans de développement commercial dans des laboratoires de phytothérapies, 15 ans d'expérience en accompagnement individuel, 7 ans d'expérience en accompagnement d'entreprises. Naturopathe Heilpraktiker DE. Formateur Consultant certifié. Praticien PNL par Robert Dilts, Process Com, Certifié QVT. Conférencier.



PROFIL DE L'INTERVENANTE

Hélène AUBINEAU la «Vendéenne», cofondatrice de XSENS HD, passionnée par le fait de créer et de construire : "Vous accompagner pour que chaque projet soit une réussite, avec une méthode qui associe du rond et du carré". Consultante, 20 ans d'expérience en pilotage de projets en entreprises, DESS Stratégie et Ingénierie en Formation d'Adultes

Ecole de commerce

FINANCEMENT ET PRISE EN CHARGE

Nous sommes certifiés depuis le 18/12/2020 selon le Référentiel National sur la Qualité des actions concourants au développement des compétences mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail.
Nos actions de formation sont ainsi éligibles aux financements OPCO.
Si besoin, nous vous accompagnons pour toutes vos démarches de financement auprès de votre OPCO ou de votre service des ressources humaines.

CONTACT

Votre interlocutrice : Hélène AUBINEAU 06 66 61 18 65
Mail : contact@xsens-hd.com
Organisme de formation - Déclaration d'activité enregistrée
N° 52440840544 auprès du préfet de région de PAYS-DE-LA-LOIRE

MODALITÉS ET TARIFS HT

Inter-entreprises : à partir de 1395 € / pers / 2 jours
Intra-entreprise : à partir de 1950 € / jour
+ suivi individuel 250 € / pers

TAUX DE SATISFACTION 92 %

XSENS HD®
Facilitateur de croissance

L'entreprise est élue tous les jours par ses clients...

François Michelin