



Performer son accueil et conseil à distance

Le parcours client passe aujourd'hui par de nombreux canaux de communication. La communication s'est digitalisée avec l'arrivée des Chatbot, des réseaux sociaux... Il est donc important de comprendre quels sont les impacts de ces nouveaux canaux sans toutefois oublier les fondamentaux que sont l'accueil en face à face et par téléphone.

OBJECTIFS

- Comprendre la démarche client et l'utilisation des différents canaux de communication (site internet, réseaux sociaux, mail, téléphone, chat(bot) conversationnel)
- Maîtriser les techniques de communication par téléphone
- Gérer l'accueil physique et téléphonique en simultané

PROGRAMME

Le Parcours client

Présentation des différents canaux (15mn)
Site internet, réseaux sociaux, e-mail, chat(bot) conversationnel, téléphone et face à face

La « digitalisation » du Parcours Client (1h30)

Site internet

Email

Chatbot et parcours client

Réseaux sociaux : impact sur la communication

L'expérience client (2h30)

Quel outil à quel moment et pour quelle démarche (demande d'information, réclamation...)

Quel canal pour quelle cible

Paradoxe des nouveaux modes de communication

La qualité de service (2h)

Comment maintenir une qualité de service égale en fonction du canal utilisé par le client

Adopter un comportement professionnel en développant sa communication

Les fondamentaux de la communication orale (2h30)

Le TRAC (Ton, Rythme, Articulation, Comportement) : Comment ces paramètres impactent la communication.

Savoir écouter : l'écoute active, le questionnement, la reformulation

Comprendre l'importance du vocabulaire : les mots à ne pas employer

Les conditions pour une communication réussie (2h30)

Assertivité et empathie

La communication non-verbale, son importance

Accueil physique et téléphonique : gérer les deux canaux de communication de façon simultanée

Les différents profils de client (45mn)

Identifier les spécificités du client pour lui apporter une réponse adaptée à sa situation

Les différents profils de client

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toute personne étant en contact avec la clientèle

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Apports théoriques de fondamentaux.

Mises en situation.

Expériences à partager en groupe.

Livret remis à chaque participant

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.

Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme

www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

