



Accueillir le client

Bien vivre sa mission d'hôtesse d'accueil



Objectifs

Permettre à chaque hôtesse d'accueil de développer les compétences de sa mission. Comprendre le fonctionnement du client. Se valoriser en tant qu'hôtesse d'accueil. Utiliser les outils utiles pour la tenue du poste. Maîtriser les techniques de communication dans toutes les situations. Mener à bien la relation avec le client et le fidéliser.



INTRODUCTION

- Audit de l'existant

LES TACHES DE L'HOTESSE D'ACCUEIL

- Le métier et la mission

DECOUVRIR LE NOUVEAU CONSOMMATEUR

- Les attentes des clients
 - Déceler les attentes actuelles
 - L'évolution de la consommation
- Les demandes à l'accueil
 - Renseignements
 - Plaintes
 - Retours
 - Fidélisation

ORGANISER L'ACCUEIL

- Répondre aux demandes clients
 - La présence à l'accueil
 - Suivant les besoins
 - Suivant les tâches
 - Les outils à avoir
 - Fiche 72 heures
 - Carte fidélité
 - Plans
 - Consignes
 - Cahier de liaison
 - ...
 - Les règles du jeu
 - Remboursements / échanges
 - Différence de prix
 - Incidents
 - Les méthodes à maîtriser
- Assurer la liaison client – magasin
 - La communication avec les rayons

- Appels rayons
- Cahier de liaison
- Suivi des situations

COMMUNIQUER A L'ACCUEIL

- Communiquer efficacement avec les clients
 - La communication par l'image
 - Le premier contact : l'image ressentie par le client
 - Le comportement adapté
 - Les mots et le ton pour le dire
 - Faits et opinions
 - Le questionnement professionnel
 - L'écoute active
 - La transmission des informations clients
 - La transmission des règles du jeu du magasin vers le client

LES SITUATIONS VECUES

- Communiquer quotidiennement
 - Accueillir et prendre contact avec le client
 - Gérer l'attente
 - Ecouter les besoins du client
 - Chercher et répondre à ses attentes
 - Conclure et fidéliser
 - Assurer le suivi du client
- Communiquer lors d'un conflit
 - Maîtriser l'entretien
 - Répondre efficacement
 - Assurer le suivi

CONCLUSION



Participants

Hôtesse d'accueil



Méthodes pédagogiques

Exercices pratiques, exposés, jeux de rôles

...



Durée

2 jours