

## Module L

# Accueillir les clients

## Pré-requis

Un état d'esprit tout d'abord, qui passe par la volonté de s'entraîner : c'est accepter de se mettre en danger par la remise en cause de ses pratiques et comportements, prendre le luxe de se « tromper »... et d'y prendre du plaisir. Aucun autre pré requis demandé.

## Objectifs

- Savoir comment se situer dans une situation de négociation.
- Savoir prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser.
- Savoir communiquer une image positive.
- Maîtriser les outils permettant de gérer les situations délicates.
- Maîtriser les automatismes pour concentrer toutes les conditions de réussite dans la pratique visant à donner à l'accueil le rôle stratégique qu'il est censé assurer.

## Durée

Chaque séance est collective et dure 1h45, animée par un·e entraîneur de Talents.

## Déroulé/contenu

- Comprendre l'enjeu de l'accueil et d'une communication de qualité :
  - Notion de service : attendu, rendu, perçu.
  - Accueil et relation au public : positiver l'image de ma structure.
- Savoir-faire et savoir-être dans la relation client : une conjugaison gagnante :
  - Établir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale.
  - Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation.
  - Comprendre l'impact d'une formulation positive.
  - Cerner l'importance d'un vocabulaire approprié.
  - Transmettre un message clair, accessible et simple.

- Réussir mon accueil physique :
  - Orienter, conseiller, expliquer, informer.
  - Faciliter les démarches, expliquer pour rassurer.
  - M'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur.
  - Me rendre disponible ou faire patienter.
  - Répondre efficacement.
  
- Réussir mon accueil téléphonique :
  - Spécificités de la communication au téléphone.
  - Décrypter rapidement l'objectif de mon interlocuteur.
  - Reformuler, questionner et argumenter tout en préservant un contact convivial et satisfaisant.
  - Être une interface efficace.
  - Mettre en attente.
  - Formuler ma prise de congé et conclure.
  
- Accueillir et m'adapter à des interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatientes, bavards... :
  - Gérer mes émotions et en faire des alliées.
  - M'affirmer.
  - Reconnaître et poser mes limites.
  - Savoir dire non.
  - Me faire respecter et respecter mon interlocuteur.
  
- Mises en situation à partir de thèmes de la vie professionnelle courante, adaptés aux cibles.

## Méthodes mobilisées

Simulations (mises en situations) issues des cartes de la méthode pédagogique « La Péniche des Talents » - Module L

## Modalités d'évaluation

Rencontre avec un entraîneur de la Péniche des Talents pour l'élaboration du parcours de formation et mesure de l'état d'esprit du Talent (qui passe par la volonté de s'entraîner).

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des ateliers et des mises en pratique. Une évaluation à chaud sur la satisfaction des stagiaires est réalisée systématiquement en fin de session à partir de l'appli « LES TALENTS ».

En fin de parcours, une rencontre est organisée avec le directeur et/ou un entraîneur pour évaluer la satisfaction du Talent et l'atteinte des objectifs fixés.

## Modalités et délais d'accès

### **Pour vous rendre à La péniche Saint Louis :**

Lieu : Péniche Saint-Louis face au 35, Bd Griffoul Dorval – 31400 Toulouse. Au niveau de la passerelle piétonne des Soupirs.

Arrêt de bus ligne 27 face à la Péniche

Parking Allées Paul Sabatier à 2 min. à pied

Métro François Verdier à 10mn

**Pour intégrer un parcours d'entraînement :**

- 1 : Rencontrez un responsable du lieu
- 2 : Rendez-vous avec un entraîneur
- 3 : Signez la convention
- 4 : Entraînez-vous !
- 5 : Évaluez vos progrès

**Pour nous rencontrer : (contact en bas de page)**

Qu'importe la manière, de visu, sur place, dans la rue, par téléphone, en Visio, que vous soyez salarié.e, en recherche d'emploi, manager, DRH, Dirigeant... rien ne vaut le contact, l'accueil est notre marque de fabrique. La performance prend sa source dans la relation, d'abord. Amorçons-la ensemble, pour un renseignement, une visite des lieux, une question technique, d'argent, de contenu pédagogique, d'ordre personnel... Un.e des membres de notre équipe prend tout le temps disponible pour vous écouter et vous entendre.

Après nous avoir rencontrés, vous pouvez commencer à vous entraîner en moins d'une semaine.

## Accessibilité aux personnes handicapées

La péniche Saint Louis à Toulouse respecte la réglementation d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour toute question relative au handicap, quelle qu'en soit la nature, contactez notre référent handicap :

Jean-Marc Lasserre : [jean-marc.lasserre@lapenichedestalents.fr](mailto:jean-marc.lasserre@lapenichedestalents.fr)

## Tarif

Le prix global de l'abonnement mensuel est de 99€ HT / mois, comprenant un accès illimité aux modules faisant partie du parcours sélectionné par l'abonné.

## Contacts

Fondateur / Responsable Pédagogique et Référent Handicap / Entraîneur des Talents :

Jean-Marc Lasserre – 06 11 56 65 17 – [jean-marc.lasserre@lapenichedestalents.fr](mailto:jean-marc.lasserre@lapenichedestalents.fr)

Fondateur / Responsable Qualité et Amélioration continue / Entraîneur des Talents :

Patrice Kermarrec – 06 98 00 25 32 – [patrice.kermarrec@lapenichedestalents.fr](mailto:patrice.kermarrec@lapenichedestalents.fr)