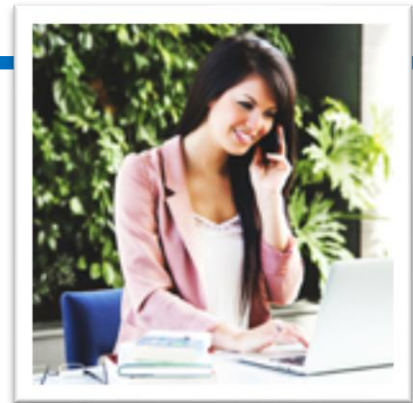




# L' ACCUEIL DE QUALITE

Formation corporate - V2019/3.1Fr



<b>Langues disponibles :</b>	Français / English
<b>Formats « Découverte » :</b>	2 ou 4 heures
<b>Formats « Expertise » :</b>	1 ou 2 jours
<b>Participants :</b>	12 maximum
<b>Nombre de pages :</b>	5
<b>Version :</b>	2019/3.1Fr

*Reproduction or disclosure to third of this document, or any part thereof, is only permitted with the prior and express written permission of Eric Lefèvre (Zephyr Development). Any person, other than he authorized holder, obtaining possession of this document, by finding or otherwise should send it, together with his name and address, in a sealed envelope to address given above. Zephyr Development 2019 - All right reserved.*

# 1 - DESCRIPTION

L'accueil est le premier moment de vérité de votre entreprise.

Ne pas investir dans l'accueil, c'est comme rouler sans permis : c'est possible mais c'est risqué de ne plus pouvoir rouler !

Pour vous éviter cela, je vous propose la Méthode « S.E.R.V.I.C.E. » afin de garantir votre image de marque.

Un accueil de qualité, c'est aussi savoir gérer les clients dits « difficiles », mais que je préfère appeler « les clients sous émotion ». Savoir comment gérer l'émotionnel de l'autre permet de transformer un moment délicat en réelle opportunité !

L'accueil est une attitude et non une habitude !

Voilà pourquoi je vous proposerai dans cette formation de nombreux jeux de rôles afin que chaque participant puisse :

- **comprendre** l'importance d'un accueil de qualité,
- **intégrer** la gestion émotionnelle,
- **expérimenter** sans risque les outils d'une bonne image de marque.

Un accueil de qualité, c'est la première danse que l'on réserve à nos clients.  
Raison de plus pour ne pas leur marcher sur les pieds !

**LA SOLUTION, C'EST VOUS !**

## 2 - FICHE PEDAGOGIQUE

### 2.1 - Objectifs de la formation

---

Au terme de la formation, les participants seront capables de :

- appliquer en face à face autant qu'au téléphone la méthodologie S.E.R.V.I.C.E pour un accueil de qualité,
- détecter les attentes des clients et y répondre,
- gérer de manière professionnelle les émotions,
- négocier des solutions constructives en cas de refus, de mise en attente, de prise de rendez-vous, de transmission de messages, etc.

## 2.2 - Contenu pédagogique de la formation

---

### 1) La place de l'accueil dans la chaîne communicationnelle

- A quoi sert un bon accueil ?
- Les outils de la communication à utiliser
- La suprématie de l'émotionnel sur le factuel

### 2) Les techniques de l'accueil

- Détecter les attentes des clients
- Appliquer la méthode S.E.R.V.I.C.E  
(Sourire, Etablir le contact, Reconnaître, Voix, Informations, Choyer, Epater)
- Interpréter les langages cachés des clients

### 3) Gérer les moments difficiles

- Gérer les clients « sous émotion »
- Gérer ses propres émotions

### 4) Plan d'action

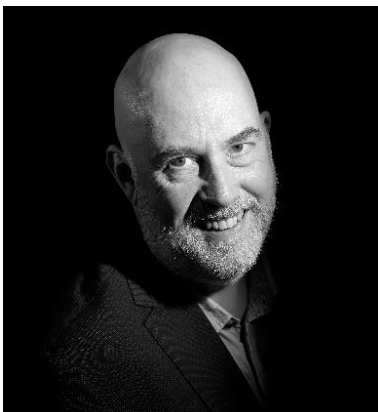
- Méthode d'auto-évaluation
- Développer ses atouts
- Etablir un plan d'action personnel

## 2.3 – Les plus de cette formation

---

- Présence de nombreux **jeux de rôles** tout au long de la formation
- Etant formateur et **acteur professionnel**, je tiens à impliquer les apprenants au-delà de la théorie en l'appliquant dans leur **réalité concrète** grâce aux jeux de rôles.
- This training is also available in **English**.

## 3 – VOTRE FORMATEUR



### Eric Lefèvre (53 ans)

Nationalité belge et française

Maître formateur corporate & coach en développement personnel  
Maître formateur en communication interpersonnelle  
Expert Soft Skills pour PwC Academy, Deloitte Academy, etc  
Directeur pédagogique  
Conférencier international / Professeur  
Professeur d'improvisation et d'éloquence  
Plus de 30 années d'expérience

## 4 - CONTACT

Eric Lefèvre  
Rue du Culot 17 Bte 104  
1431 Céroux-Mousty  
Belgium

Portable : +32 (0)475-285.134  
Courriel : [info@ericlefevre.com](mailto:info@ericlefevre.com)  
Website : [www.ericlefevre.com](http://www.ericlefevre.com)  
Skype : Eric Lefevre Coaching

## 5 - REFERENCES

PwC Academy  
Deloitte Academy  
GM Academy Europe  
Schouten & Nelissen Europe Global  
European Training House  
BNP Paribas Fortis  
Groupe Pernod Ricard  
Total  
Philips  
Carrefour  
Cadillac  
Mercedes  
IvP / Pobos  
Team Power  
CMI Group  
IBR Group  
Besix Group  
GSK  
MRBC  
Police Fédérale  
TEC  
MVIB / STIB  
ADEB / VBA  
Belgacom  
Administrations communales  
Belfius  
Securex  
Akzo Nobel  
O'Cool  
Point Chaud  
AS Adventure  
Neuhaus  
Corvette  
Opel  
Kia  
Daewoo...

## 6 – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Toutes nos offres sont valables 30 (trente) jours à compter de leur date d'envoi.
2. Les droits d'auteur nous sont acquis pour toutes nos créations et ne peuvent être cédés que moyennant notre accord écrit, daté et signé.
3. Toutes recherches créatives non acceptées restent notre propriété exclusive.
4. La réalisation de toutes les recherches acceptées sera effectuée par nos soins
5. Est considérée comme commande toute offre de prix ou bon de commande renvoyé signé avec la mention « lu et approuvé - bon pour commande » sous pli cacheté ou par courriel, devant nous parvenir au moins 15 (quinze) jours ouvrables avant la date exécutoire de la commande sous réserve de disponibilité. Toute modification quant à la nature ou à l'utilisation de la commande entraîne une révision du prix initialement prévu.
6. Si le signataire de la commande agit pour une autre personne physique ou morale, il sera personnellement engagé et responsable, solidairement avec cette personne, même si celle-ci venait à contester l'engagement souscrit.
7. Toute offre ou bon de commande sera considérée comme définitive qu'à la réception du paiement d'un acompte de 35 % de la valeur totale. Cet acompte est non remboursable.
8. L'annulation de toute commande préalablement à son exécution entraîne le paiement d'un dédit calculé au prorata des frais et pertes découlant de cette annulation. Le montant de ce dédit ne sera, en aucun cas, inférieur à 50 (cinquante) % de la valeur totale de la commande. L'annulation d'une commande le jour de son exécution entraîne la facturation de la valeur totale de la commande.
9. Toute facture est payable sans escompte endéans les 30 (trente) jours calendriers suivant la date d'émission de la facture.
10. Tout défaut de paiement à son échéance entraîne d'office et sans mise en demeure préalable l'application d'un intérêt de 2 (deux) % par mois sur le montant de la facture à dater de son envoi. En outre, sera due une indemnité pour frais administratifs découlant de ce retard, indemnité égale à 20 (vingt) % du montant de la facture, avec un minimum de 100 Euros (cent euros).
11. Pour être étudiées, les réclamations concernant l'exécution des travaux ou de leur facturation, doivent nous parvenir sous pli recommandé dans les 5 (cinq) jours ouvrables suivants la fin de l'exécution de la commande.
12. Toute commande est formellement acceptée à nos conditions générales de vente et le client renonce à se prévaloir des siennes. Toute dérogation à nos conditions générales de vente devra être mentionnée par nous sur tous les documents relatifs à ladite commande.
13. En cas de litige, seuls les tribunaux de Wavre (Belgique) sont compétents.

