



## L'accueil de qualité

Le moment de vérité de votre image de marque !

Conférence :	1 heure
Formation " <b>Découverte</b> " :	2 heures
Formation " <b>Maîtrise</b> " :	4 heures
Formation " <b>Expert</b> " :	1 jour (ou 2 X 4 heures dissociées)
Participants :	15 maximum
Nombre de pages :	5
Version :	2024 / 4.1 Fr

*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. 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 2024 - All right reserved.*

*L'accueil de qualité, c'est une attitude... qui craint l'habitude !*

### **Comment accueillir nos clients en "marquant des points" ?**

Dans cette formation, vous apprendrez la Méthode « S.E.R.V.I.C.E. » afin de garantir à vos clients un accueil de qualité tout en soignant votre image de marque.

Cette méthode est issue d'expériences de terrain accompagnée d'exercices concrets et réalistes.

## **Objectifs**

Au terme de cette formation sur l'accueil de qualité, vous serez à même 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.

## **Contenu**

### **La place de l'accueil dans la chaîne de communication**

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

### **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

## Gérer les moments difficiles

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

## Plan d'action

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



Votre formateur vous proposera des **Jeux de rôles** adaptés aux problématiques de chacun afin d'expérimenter et ancrer vos connaissances afin de :

- Comprendre l'importance d'un accueil de qualité,
- Intégrer la gestion émotionnelle,
- Expérimenter sans risque les outils d'une bonne image de marque.

## Les plus

Les plus de cette formation :

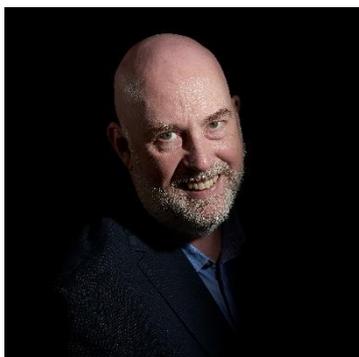
- Utilisation d'exercices pratiques et de jeux de rôles pour découvrir et ancrer les connaissances en partant d'une présentation spécifique pour chaque participant
- Mise en place d'un plan personnel pour une amélioration concrète des techniques de présentation
- Comme conférencier et directeur pédagogique, je partage avec vous mes 30 années d'expérience avec les outils concrets et efficaces que j'ai expérimenté et vérifié par moi-même.

## Pour qui ?

Cette formation est destinée aux personnes occupant des fonctions de communication  
(liste non limitative) :

- Responsable d'accueil
- Assistant(e) de manager
- Secrétaire et assistant(e) de direction
- Vendeur / Conseiller en vente
- ... et tout membre d'une équipe amené à être en contact avec les clients internes/externes

## Votre formateur



*Maître formateur Soft Skills*  
*Directeur pédagogique pour formations corporates*  
*Coach en développement personnel et en développement de projets*  
*Formateur de formateurs*  
*Conférencier international*  
*Acteur professionnel (INSAS Bruxelles)*  
*Oenologue (WSET Paris)*



**ericlefevre.info@gmail.com**



**+32(0) 475-285.134**



**www.ericlefevrecoach.com**

## Références :

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  
Besix Group  
GSK  
Police Fédérale de Belgique  
TEC  
MVIB / STIB  
Belgacom  
Proximus  
Administrations communales belges diverses  
Belfius  
Securex  
Akzo Nobel  
Touring Secours  
O'Cool  
Point Chaud  
AS Adventure  
Neuhaus  
Corvette  
Opel  
Kia  
Daewoo

Et bien d'autres...