Accueil clientèle

Fiche technique

Secteur
Médico-social

Public
Tout travailleur d'ESAT pouvant être
amené à être en contact avec des
clients, dans le cadre de relations
commerciales

Durée
3 jours

Organisme de formation
➔ TLC

Date limite d'inscription
01/03/2022

Lieux & dates

➔ **Groupe 1**
Strasbourg
Du 21 au 23 mars 2022
➔ **Groupe 2**
Mulhouse
Du 11 au 13 avr. 2022
➔ **Groupe 3**
VOSGES - 88
Du 31 mai au 2 juin 2022
➔ **Groupe 4**
CHAMPAGNE ARDENNE
Du 13 au 15 juin 2022

Contexte

Les travailleurs d'ESAT sont de plus en plus amenés à être en face à face avec les clients, afin de vendre des produits. Ils n'occupent plus uniquement des postes en production. Ils représentent ainsi l'image de l'ESAT. Par conséquent, ils doivent travailler leur posture et leur communication, afin qu'elles soient conformes au niveau attendu par les clients. La qualité des services proposés en sera ainsi plus satisfaisante. Améliorer leur savoir faire et savoir être, en termes de gestion de la relation client permettra également aux travailleurs de fluidifier les relations avec les partenaires économiques de l'ESAT, leurs managers et leurs collègues.

C'est pourquoi L'OPCO Santé Grand Est souhaite mettre en place une formation permettant aux travailleurs handicapés de monter en compétences, en adoptant une attitude adaptée à l'accueil de la clientèle, à l'exercice d'activités commerciales. Cette formation leur permettra également d'acquérir le vocabulaire technique, les techniques d'argumentation, de reformulation, de questionnements nécessaires à la vente de produits et services.

A l'issue, les participant se sentiront également plus à l'aise dans leurs relations avec autrui, ce qui les valorisera.

Objectifs

Cette formation va permettre aux participants d'acquérir les compétences suivantes :

➔ Comprendre l'importance de la relation au client dans le cadre d'une activité commerciale
➔ Adopter la juste proximité et la bonne distance avec le client, en fonction du contexte
➔ Acquérir le vocabulaire technique nécessaire aux activités commerciales
➔ Identifier les différentes étapes de la relation client
➔ Maîtriser les techniques d'argumentation, reformulation, questionnement
➔ Développer son savoir être professionnel et adapter son attitude, selon les moyens de communication (téléphonique, physique)
➔ Se conformer à des normes d'hygiène strictes, afin de présenter une bonne image de soi et de son établissement
➔ Se donner les moyens, afin d'établir une action commerciale aboutissant à un résultat positif
➔ Savoir tenir une caisse et saisir les bordereaux de livraison
➔ Gérer son stress & angoisses liées au contact direct avec le client
➔ Dépasser les situations difficiles & Confiance en soi
➔ Développer son savoir-être relationnel et participer au développement

Les + de cette formation :

➔ Gérer son stress & angoisses liées au contact direct avec le client

- Dépasser les situations difficiles & Confiance en soi
- Développer son savoir-être relationnel et participer au développement commercial de l'ESAT

Prérequis

Etre en contact avec la clientèle, en ESAT, dans le cadre d'une relation commerciale

Contenu

Jour 1 :

- Mon «rôle» au sein de l'ESAT
- Les enjeux de l'accueil client
- Les bases de l'accueil client
- Les étapes importantes
- Les techniques de vente
- Créer une dynamique de confiance et de coopération

Jour 2 :

- Les différents cadres d'accueil clients
- Le langage verbal et le langage du corps
- Importance du langage non verbal
- Les attitudes «interdites»
- L'hygiène : un moyen de «dire» qui je suis
- Le travailleur EST l'image de l'ESAT
- Etre soi-même… OU le «représentant» de l'ESAT ?
- Juste «distance relationnelle» avec le client et les collègues
- Gestion du stress et des situations d'angoisses liées au contact client, à la peur de mal faire en situation de vente (erreur de caisses…)
- Maîtrise de soi
- Gestion des insatisfactions clients
- Savoir exprimer auprès des professionnels de l'ESAT mes difficultés en toute confiance lorsque je suis troublé (e) ou mal à l'aise dans la relation avec un certain client
- Comment adopter un comportement professionnel et privilégié la confiance
- Valoriser son expertise technique
- Mises en situation

Jour 3 :

- Importance de bordereaux de livraison
- Contenu obligatoire du Bordereaux de livraison
- Principaux outils de gestions des livraisons utilisées en ESAT
- Gestion de la caisse
- Commentaire «valoriser» ses qualités relationnelles ?
- Comment contribuer au développement de l'ESAT