

En présentiel et en visio



CHARGÉ(E) D'ACCUEIL

Garantissez une expérience client mémorable dès le premier contact en concession Automobile.

Notre démarche est axée sur la création d'un accueil téléphonique ou physique qui répond parfaitement aux attentes des clients, permettant de renforcer positivement l'image de votre entreprise.

Dans ce contexte, l'optimisation de l'accueil revêt une importance particulière.

Entre 2 et 3 jours d'intervention

Réserver →

Une sensibilisation à l'accueil client :

Sessions de coaching pour sensibiliser les hôtes/hôtesse aux meilleures pratiques en matière d'accueil client, couvrant la communication verbale et non verbale, la gestion des situations difficiles et l'utilisation des outils informatiques pour fournir des informations précises et utiles, guidant ainsi les clients vers les bons services.

Des imulations de situations réelles :

Simulations de situations réelles sont mises en place, permettant aux hôtes/hôtesse de pratiquer et de perfectionner leurs compétences en accueil client, traitement des demandes et résolution de problèmes, le tout sous observation pour un apprentissage optimal.

Un travail sur la promesse client :

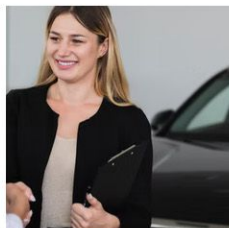
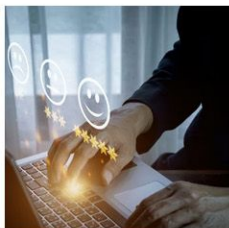
Nous accompagnons les hôtes/hôtesse dans l'élaboration d'une base de promesse sur laquelle l'entreprise pourra communiquer, assurant ainsi une cohérence dans les interactions avec les clients.

Une analyse des forces et faiblesses, une feuille de route :

Nous aidons les hôtes/hôtesse à répondre à une grille d'auto-évaluation pour détecter leurs forces et leurs faiblesses dans leurs relations avec les clients, favorisant ainsi une amélioration continue. De plus, nous élaborons une feuille de route pour leur fournir un guide lors de leurs interactions avec les clients.

Un reportage Photo et Sensibilisation au Parcours Client :

Reportage photo avec les hôtes/hôtesse pour les sensibiliser au parcours client au sein de l'infrastructure, les aidant ainsi à mieux comprendre les attentes et les besoins des clients.



À QUI S'ADRESSE LE COACHING ?



Constructeur / Importateurs

Groupes de distribution

Distributeurs / Réparateurs

QUELS SONT LES POSTES CONCERNÉS ?



Responsables d'activités

Collaborateurs

LES OBJECTIFS DU COACHING CHARGÉ(E) D'ACCUEIL :

THÈME 1 Améliorer la performance et la rentabilité En savoir plus	THÈME 2 Améliorer l'expérience et la satisfaction clients En savoir plus	THÈME 3 Gérer les ressources et potentiels humains En savoir plus
THÈME 4 Maîtriser et communiquer son identité d'entreprise En savoir plus	THÈME 5 Préparer son entreprise aux changements futurs En savoir plus	THÈME 6 Respecter les normes En savoir plus

ACTIVITÉS CONCERNÉES :



MARKETING



MANAGEMENT

CE QUI EST COMPRIS DANS LE COACHING :

- Nous offrons un accompagnement exhaustif, entièrement personnalisé et axé sur l'amélioration des compétences et des attitudes professionnelles.

Votre interlocuteur :



Philippe LE BAS
Dirigeant
06 80 70 64 62
www.philippelebas.com
philippe.lebas@oplus-automotive.com

*Un plaisir de l'échange
à très bientôt !!
Philippe*