



# Accueil communication et comportement face au client



*Comprendre les objectifs de l'accueil.  
Identifier les principes de la communication.  
Mettre en oeuvre un accueil professionnel.*



## Les objectifs de l'accueil

- 1 Accueil, image de l'entreprise
- 2 Pourquoi un accueil de qualité ?



## Les principes de la communication

*(bien communiquer pour bien accueillir)*

- 3 A chacun son mode de communication (le cadre de référence)
- 4 Installer un dialogue efficace
- 5 Bien écouter (l'écoute active)
- 6 Apprécier et se faire apprécier de son interlocuteur (l'empathie)
- 7 Les mots pour le dire (le verbal)
- 8 Communiquer sans parler (le non verbal)



## Un accueil professionnel

- 9 Les étapes de l'accueil téléphonique
- 10 Les étapes de l'accueil physique
- 11 La relance des impayés par téléphone
- 12 La prise en charge des interlocuteurs difficiles