

CHARGÉ D'ACCUEIL : ORIENTER EFFICACEMENT LE CLIENT

ENJEUX

L'accueil des locataires ou demandeurs se fait encore beaucoup en face-à-face et par téléphone. Mais les bailleurs développent des espaces de plus en plus dématérialisés. Ce stage fait le point sur les pratiques de relation client dématérialisée et permet surtout d'entraîner ses savoir-faire relationnels mobilisés dans les situations d'échanges en face-à-face et par téléphone.

PUBLIC

Chargé d'accueil. Collaborateur prestataire en contact avec les locataires ou les entreprises prestataires.

OBJECTIFS

- › utiliser l'espace d'accueil et les outils d'information
- › organiser le temps en face-à-face, au téléphone, voire à distance (numérique)
- › développer des attitudes d'accueil en face-à-face et au téléphone
- › utiliser les nouveaux moyens de communication
- › gérer les espaces temps de communication, valoriser voix et postures.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ANIMATION

Martine VAN BIERVLIET, Consultante-formatrice en gestion locative.

DATES CLASSE VIRTUELLE

5 et 6 juin 2025
8 et 9 décembre 2025

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

- **Le rôle d'interface de la fonction accueil**
- **La dimension commerciale de l'accueil**
 - › se présenter
 - › les besoins et attentes des clients
 - › la relation client/fournisseur de l'accueil
 - › les critères de qualité de l'accueil
- **L'entretien en face-à-face**
 - › prise de contact et clarification de la demande
 - › mise en place du climat de confiance
 - › définir un questionnaire approprié pour chaque besoin
 - › apporter des réponses assertives en développant une attitude d'ouverture
 - › orientation vers la personne ou le service concerné
 - › renseigner, donner une explication, prendre un message
 - › prise de congé
- **L'entretien d'accueil au téléphone**
 - › informer, orienter, filtrer, éconduire, faire patienter
 - › attitudes et règles du langage téléphonique
- **La dimension comportementale**
 - › les attitudes d'ouverture
 - › la gestion du flux et des situations d'urgence
 - › dire non à une demande sans dire non à la personne
 - › les situations difficiles : faire face à la nervosité, à l'agression verbale, etc.
- **La numérisation de la relation client**
 - › panorama des pratiques : extranet, SMS, services en ligne, réseaux
 - › accompagner le locataire/le demandeur dans l'usage de ces nouveaux espaces numériques
 - › définir les critères de sélection quant aux meilleurs outils d'échange actuel
- **L'organisation du poste et les outils**
 - › supports papier (livret de locataire, plan, quittance, schéma des réparations locatives, demande de logement, information du demandeur...)
 - › supports numériques...

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent

PRIX NET : 1610 EUROS - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. patricia.sivakumar@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr