

LE SALON DE L'ENTREPRISE EN NORMANDIE
ORGANISÉ PAR LES CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Salon
PLANÈTE CRÉA
10^{ème} ÉDITION



7 et 8
décembre
2016

CAEN
PARC EXPO

www.planetecrea.com



un événement des

 CCI NORMANDIE

SAVOIR ACCUEILLIR EN TOUTE SITUATION

Accueil web, téléphonique et physique :
Les clés pour un 1^{er} contact réussi

[HHA Vidéo](#)

RÉUSSIR L'ACCUEIL WEB

- Bien préparer son projet de site internet
- Rédiger un cahier des charges
 - Quels sont vos objectifs? Vos besoins?
 - Quels sont vos moyens (temps, €...)
 - Points clés : cibles, référencement, types de contenus, aspect graphique, nom de domaine, SAV, mise à jour du site...
- Bien choisir son prestataire web
- Animation et mise à jour
- Fonctions supplémentaires : forum, avis, widgets, FAQ, click to chat...

RÉUSSIR L'ACCUEIL WEB

Nos clients ont aussi aimé

Articles conseillés

Produits similaires

Même marque

Liste des avis

24/05/16

★★★★★ le top !

Le jouet parfait, on peut l'utiliser pour le lancer au toutou ! qu'il joue seul car ça rebondi dans tous les sens. Et le top, on peut le garnir de friandises pour l'occuper pendant des heures.

29/06/16

★★★★★ kong resiste

super jouet resistant pour mon Jack qui habituellement détruit tout ces jouets

The Conversational Commerce Platform

Vos futurs clients sont partout. Vous détectez les meilleures opportunités de contact et les engagez avec iAdvize.

Qu'est ce que le commerce conversationnel ?



Bonjour ! Je peux vous aider ?

Bonjour, je travaille principalement sylvestre. Quel modèle de robot m conseillez-vous ?

Marc - Ambassadeur



Bonjour, je réponds tout de suite à vos questions.

Appelez-moi



Chattez



acceptez l'utilisation de Cookies. [En savoir plus](#)

OK

RÉUSSIR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- La bonne attitude en 5 points clés:
 1. Souriez
 2. Écoutez attentivement
 3. Adaptez votre vocabulaire
 4. Parlez posément
 5. Remerciez votre interlocuteur

RÉUSSIR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Quelques astuces pratiques:
 - Présentez vous à chaque appel
 - Identifiez votre interlocuteur et l'objet de l'appel
 - Notez les coordonnées si vous ne pouvez pas répondre immédiatement
 - Faites une synthèse de l'appel
 - Concluez l'appel
 - Personnalisez votre messagerie (horaires, actualité, site internet..)

Vous n'aurez jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression.

RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE

- A quoi faut-il être attentif ?
 - Esthétique du lieu
 - Convivialité
 - Confort et propreté du lieu
 - Attitude et capacité relationnelle

RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Quelques astuces pratiques:
 - Geste d'accueil et posture d'ouverture
 - Distance de communication appropriée
 - Tenue vestimentaire adaptée
 - Gérez l'attente client
 - Gérez les situations avec calme
 - Conseillez vos clients... au bon moment
 - Anticipez les besoins du client
 - Soignez le moment de paiement et la prise de congé
 - Évitez les phrases réflexes
 - Enfin : gardez le sourire naturellement



www.planetecrea.com