

## **Accueil : gestion des situations difficiles**

### **FINALITE DE LA FORMATION**

- Répondre aux besoins des clients/adhérents et contribuer à la bonne image de l'entreprise
- Désamorcer les tensions et viser la Satisfaction des clients/adhérents
- Faire des réclamations un outil de fidélisation
- Garder son énergie et sa motivation

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Valoriser l'image de l'entreprise et contribuer à la fidélisation de la clientèle
- Acquérir et maintenir la bonne posture face aux clients
- Utiliser une communication positive
- Anticiper, prévenir et limiter les conflits et les frustrations
- Répondre avec efficacité et apaiser les tensions
- Gagner en confiance et développer sa motivation

### **PROGRAMME**

- **MODULE 1 (Première demi-journée)**

#### **Accueillir et fidéliser les clients**

- Les fondamentaux de l'accueil client
- Contextualiser l'accueil
- Accueil physique et accueil téléphonique

#### **Rappel sur les bases de l'accueil physique**

- Le langage verbal
- Le langage non verbal
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

#### **Améliorer sa communication**

- Développer son attitude d'écoute (l'écoute active)
- Poser les bonnes questions et reformuler les attentes
- Répondre aux objections (les différentes méthodes de réfutation)

- **MODULE 2 (Deuxième demi-journée)**

**Faire face à un client difficile :**

- Identifier les principaux types de clients
- Trouver les causes du conflit et les désamorcer
- Savoir accueillir les plaintes et les réclamations

**Faire face aux agressions téléphoniques**

- Les techniques de la gestion des agressions au téléphone
- L'application des méthodes acquises aux particularités du téléphone

**Le cas particulier des conflits liés à l'accueil**

- Gestion des clients agressifs en période de forte influence
- Traitement des réclamations
- 

**MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Exposés théoriques étayés par de nombreux cas réels issus de l'expérience de l'animateur
- Supports numériques

**PUBLIC CONCERNE**

- Hôte ou hôtesse d'accueil
- Toute personne chargée de relation client.
- Assistant(e) commerciale.

**PRE-REQUIS**

Aucun

**MODALITÉS**

2 demi-journées

**VALIDATION**

Evaluation et attestation en fin de formation