

FORMATION GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES EN DISTANCIEL CGDI_FOAD

Public Visé

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

Durée

7.00 Heures en présentiel en présentiel
1 Jour

Pré Requis

Aucun

Parcours pédagogique

MODULE 1

• 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

• 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

Les + métier

- 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

ASFO GRAND SUD - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 76310897031

Version : CGDIFOAD-20240906

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n°gratuit)
contact@groupepfc.com
www.asfograndsud.com



SIRET : 83420427300017
Code APE : 8559A
Organisme de formation enregistré pour la
N°76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitane.
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état)

Objectifs pédagogiques

- 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

Méthodes et moyens pédagogiques

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

Qualification Intervenant(e)(s)

Formateur spécialisé dans le domaine

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation

Modalités d'Accessibilité

Accès PMR