

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

Code produit : GSDI / Version : v1

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

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

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

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 7 heures / 1 jour

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, QCM, vidéo de présentation, supports informatique, livrets...

Validation des acquis : QCM, tour de table, observation.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation, certificat de réalisation.

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine, expérimenté.

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

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.