

# FORMATION GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

GSDI

## Objectifs

- 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

## Public Visé

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

## Durée

**7.00** Heures en présentiel en présentiel  
**1** Jour

## Pré Requis

Aucun.

## Parcours pédagogique

### 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 le désamorcer
- Savoir accueillir les plaintes et les réclamations

#### Faire face aux agressions téléphoniques

- Les techniques de la gestion des agressions au téléphone

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

Version : GSDI-20240223

ASFO GRAND SUD

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



SIRET : 83420427300017  
Code APE : 8559A  
Organisme de formation enregistré sous le  
n° 76310897031 auprès du Institut de la Région Occitane.  
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

- 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

## **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**

Apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, QCM, vidéo de présentation, supports informatique, livrets.

## **Qualification Intervenant(e)s**

Formateur spécialisé dans le domaine, expérimenté

## **Méthodes et modalités d'évaluation**

QCM, tour de table, observation

## **Modalités d'Accessibilité**

Accès PMR