

ACCUEIL : GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

Code produit : CGDI_FOAD / 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

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

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 2 demi-journées

Type : Distanciel

Assistance technique et pédagogique : Chaque participant recevra, en même temps que sa convocation, le manuel d'utilisation à notre plateforme sécurisée dédiée. Il pourra s'il le souhaite tester et contacter au besoin notre support pour l'utilisation des outils de la formation à distance. Le bénéficiaire dispose également d'une assistance pédagogique de la part l'intervenant identifié dans tout le déroulement du parcours de formation.

Méthodes et moyens pédagogiques : Exposés théoriques étayés par de nombreux cas réels issus de l'expérience de l'animateur supports numériques

Nature des travaux demandés : Préciser la nature, durée estimée, réalisation en groupe ou autonomie, synchrones ou asynchrones

Validation des acquis : Evaluation

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

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine

PROGRAMME

❖ 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 + ASFO

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

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.