

Gérer les situations difficiles à l'accueil du public

La réclamation d'un client est toujours un moment difficile à vivre... nous devons être réactif et disponible.

Vous découvrirez comment gérer ces situations difficiles sans stress et gagner en réactivité.

LA FORMATION

Prérequis

- Savoir lire, écrire en langue française
- Avoir une expérience relation client

Objectifs de la formation

- Gérer une insatisfaction
- Désamorcer l'agressivité verbale d'un client
- Gérer son stress lors d'une situation tendue
- Transformer un incident en actions positives et renforcer la fidélisation

Durée

14 heures

Public

Toute personne recevant du public et susceptible d'être en situations conflictuelles avec la clientèle

Tarif inter : 460 € Net de taxes

Tarif intra : sur devis

Organisation

Formation en groupe de 4 à 8 personnes

LE PROGRAMME

Les enjeux de la qualité de service

Développer une écoute active

- Comment accueillir le client mécontent
- Evaluer les risques
- Gérer ses émotions
- La pratique de l'écoute active
- L'attitude à adopter
- Aider le client à se faire comprendre

Eviter une aggravation de la situation

- Clarifier la situation
- Poser les bonnes questions au client
- La reformulation
- Apprendre à distinguer opinions, jugements et faits avérés
- Présenter la position de l'entreprise

Convenir d'une entente

- Présenter une solution gagnant-gagnant
- Vérifier une la satisfaction client
- Convenir d'un suivi
- Conclure l'entretien

Gérer son stress

- Mesurer son stress
- Les différentes techniques à mettre en place
- Renforcer sa confiance en soi

LES MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Modalités : Formation 100% en présentiel réalisée au sein de la CCI du Pays d'Arles. Cette formation peut être réalisée en inter ou en intra-entreprise

- Délais :
 - Pour les formations planifiées, se reporter au planning prévisionnel de formation
 - Pour les formations à la demande, délai d'accès sous 20 jours après la première prise de contact
 - Mise en place de la formation dans un délai de 2 mois maximum

▪ ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- L'ensemble de nos locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap
- Un accompagnement spécifique est possible après étude avec notre référent handicap

▪ LES MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

- La formation alterne des temps d'explication sous forme d'exposé et d'échanges avec vidéos, projections et des temps de mise en situation sous forme de jeux de rôles
- La formation se déroule au sein de la CCIPA dans une salle équipée d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc, d'une connexion Wi-Fi

▪ LES MODALITES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION

- Tout au long, un contrôle des connaissances est réalisé au travers de questionnaires et de cas pratiques afin d'évaluer la progression de l'apprenant et ses éventuelles difficultés
- Nous soumettons également un questionnaire d'évaluation qui nous permet de mesurer la qualité perçue de la prestation et si la formation a répondu aux besoins et attentes exprimés
- Une attestation de formation est délivrée à chaque participant

▪ SUITE DE PARCOURS POSSIBLE ET DEBOUCHES

Possibilité de compléter votre parcours avec les formations suivantes :

- Conquérir de nouveaux clients à distance
- Maîtriser sa relation commerciale à distance
- Développer la qualité au service du client
- Mener une négociation commerciale

▪ LES CONTACTS

Responsable Pédagogique : Karine Ricart - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Responsable de la Formation : Annie Taussac - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Responsable Administrative : Karinne Bousquet - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Référent Handicap : Céline Bousquet - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08