



LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES AVEC LES CLIENTS

Permettre aux participants d'être plus à l'aise
lors de situations particulières face à la clientèle



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Gérer les situations difficiles face aux clients

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Maîtriser des techniques d'écoute pour surmonter les conflits clients.
Anticiper les situations difficiles pour mieux les appréhender.
Créer une relation efficace et conviviale avec le client.

PRE-REQUIS :

Les personnes en contact avec la clientèle

PROGRAMME :

1 / La notion de service client :

- Le sens du service propre à chaque entreprise
- La notion de service attendu par le client
- La notion de service rendu
- La notion de fidélisation et de satisfaction
- La mesure de la satisfaction client aujourd'hui

2 / Les techniques appropriées :

- Les techniques de questionnement
- L'écoute active
- La reformulation
- L'affirmation de soi

3 / Le traitement de la réclamation :

- La transformation du négatif en positif
- La valorisation de l'accord
- L'engagement après la réclamation

4 / La maîtrise de soi :

- Développer l'assertivité et l'empathie
- Comprendre le stress et mieux le gérer

5 / Mise en place d'un Guide des Bonnes Pratiques au sein de l'entreprise

METHODES PEDAGOGIQUES :

Participation active des stagiaires avec leurs vécus et leurs expériences
Cas pratiques, jeux de rôles enregistrés et filmés, débriefings personnalisés
Documents de synthèse remis aux participants

DUREE : 2 jours

LIEUX : Paris, Lyon, Toulouse, Foix, Nantes, Strasbourg

COUT : Nous consulter

INSCRIPTIONS : contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées