



Nature de l'action conformément à l'article L6313-1 du Code du travail : adaptation et développement des compétences des salariés

Objectifs pédagogiques (aptitudes et compétences)

Une formation complète d'une journée qui permettra de :

- Prendre conscience de l'impact du service client
- Développer son professionnalisme
- Traiter les objections et désamorcer les situations délicates et conflictuelles

Programme de formation

1 – L'accueil : un élément clé de la relation

Prendre conscience de ce qui fidélise et déçoit l'interlocuteur

- L'importance de la 1ère impression
- Les nouvelles attentes et exigences des interlocuteurs
- Les représentations chez chacun "invité" ou "gêneur"
- Les incidences d'une prestation négative
- Les sources d'insatisfaction qui "cassent" la confiance d'un interlocuteur

2 – Réussir la prestation de service : s'organiser et créer une relation efficace et positive

Actualiser son savoir-faire et son savoir être :

- Etablir une relation personnalisée, les phrases de bienvenue, les signes de reconnaissance, le sourire...
- Informer, orienter, conseiller en adoptant un langage positif et rassurant
- Hiérarchiser et gérer les priorités
- Maîtriser ses gestes, postures et "détails qui en disent long"

3 – Gérer les situations difficiles

Savoir désamorcer une situation délicate :

- S'adapter aux situations
- Analyser une situation conflictuelle, désamorcer l'agressivité et gérer le litige
- S'exprimer avec assertivité sans se défendre « paillason » ni attaquer « hérisson » dans une relation gagnant / gagnant

4 – Évaluer le service rendu et s'engager sur un plan d'action individuel

Assurer le suivi et mobiliser les équipes :

- Connaître ses points de vigilance
- Le plan d'actions à mettre en place
- La suggestion de pistes de solutions

Points forts :

- Les études de cas et situations extraites de faits vécus sur le terrain
- Exercices pratiques, échanges, questionnaire d'auto-évaluation, tests...

Méthode pédagogique :	Les participants s'entraînent à gérer des situations courantes et délicates au travers d'exercices réflexes et de jeux de rôles - Etudes de cas - Apports théoriques - Simulations d'entretiens d'accueil - Echanges d'expériences - Plan d'actions individualisé
Support :	Un support est remis à chaque participant
Public :	Personne en charge de relation clients en face à face et au téléphone
Pré-requis :	Aucun
Modalité d'organisation :	Formation à distance (en ligne)
Modalités d'accès :	Précisées avant toute inscription dans le cadre d'un entretien téléphonique
Evaluation :	Evaluation avec mise en situation, QCM, Attestation de formation, Enquête de satisfaction
Durée :	1 jour, soit 6 heures
Date de la formation :	Vendredi 4 octobre 2024
Coût :	497€ par personne