

A A Imprimer PDF

ACCUEIL DES CLIENTS DIFFICILES

Image not found or type unknown



OBJECTIFS

Formation de 2 jours qui vous permettra d'appréhender la manière de gérer les clients difficiles en améliorant votre capacité d'adaptation et de négociation

Acquérir une méthodologie dans l'accueil

Améliorer sa capacité d'adaptation et de négociation pour gérer des clients difficiles

Image not found or type unknown



PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en relation avec les clients dans le secteur du commerce et des services

Groupe de 5 à 10 personnes maximum

Image not found or type unknown



DURÉE

2 jours

Image not found or type unknown



PRÉREQUIS

Aucun

Image not found or type unknown



COÛT

Nous consulter

Image not found or type unknown



PROGRAMME

Identifier les enjeux de l'accueil

L'accueil : le premier acte commercial
Les attentes des clients

Offrir un accueil de qualité

Appréhender l'importance de l'image offerte au client
Présentation
Communication non verbale (ton de la voix, attitude)
Réussir le premier contact avec le client
Les premières phrases, les attitudes adaptées

Dialoguer avec le client

Identifier son besoin (savoir écouter, questionner, reformuler)
Être précis, positif, rassurant

Gérer les situations délicates

Savoir prévenir les tensions
Désamorcer une tension
Garder la maîtrise de l'entretien face à un client mécontent
Formuler un refus en préservant la qualité de la communication
Gestion des situations difficiles et traitement des réclamations
Le client mécontent, le client agressif
Traiter les litiges financiers et commerciaux

Simulation filmée : avoir la bonne réaction face à l'agression

Image not found or type unknown



DES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation se construit avec :

des apports théoriques
des exercices individuels en simulation de situations professionnelles
support de cours

Image not found or type unknown



CONTACT

Formeum

Tél. 04 66 879 624