



Gérer les clients difficiles à l'accueil

OBJECTIFS

Comprendre les différents types de clients mécontents et de réclamations
 Identifier les situations conflictuelles
 Mieux se connaître pour mieux les gérer et adapter son savoir être
 Maîtriser les techniques permettant de faire face aux situations difficiles
 Mettre en place des actions préventives pour limiter les conflits

PROGRAMME

Introduction : les fondamentaux de la communication orale (1h30)

Types, stratégies et enjeux de la communication
 Les filtres de perception
 Le contexte de la situation de communication
 La relation entre les acteurs

Comprendre et anticiper les situations difficiles (2h30)

Panorama des situations difficiles à l'accueil d'un office de tourisme
 Typologie des clients difficiles et des réclamations : profils types, causes de mécontentement, attentes spécifiques
 Décryptage des mécanismes du conflit : déclencheurs, émotions, contexte de la situation

Mieux se connaître pour mieux communiquer grâce à l'analyse transactionnelle (3h)

Les 3 états du moi
 Les positions de vie
 Auto-évaluation : identifier ses propres réactions face aux situations conflictuelles

Les techniques de communication pour faire face à une situation difficile (3h30)

L'acceptation de ses émotions et la gestion du stress
 L'écoute active
 L'empathie
 La congruence
 Le questionnement et la reformulation
 La synchronisation
 L'assertivité : la méthode DESC

Mettre en place des actions préventives pour limiter les conflits (3h)

Optimiser l'organisation de l'accueil
 Gestion des attentes
 Identification des besoins du client et construction d'un plan d'action pour améliorer sa satisfaction
 Développer l'agilité relationnelle et l'adaptabilité

DUREE

2 jours

PUBLIC

Agents d'accueil
 Vendeurs...

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de jeux de rôle pour comprendre les mécanismes des situations conflictuelles, de tests d'autoévaluation d'Analyse Transactionnelle (AT) pour mieux se connaître et comprendre ses réactions, de questionnaire d'auto-positionnement sur la gestion des conflits à l'accueil pour identifier ses points forts et ses axes d'amélioration dans la relation client, de mises en situation avec résolution de situations conflictuelles

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
 Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

SITUATION DE HANDICAP

Prévenez-nous assez tôt de situation de handicap (cognitif, psychologique, moteur, sensoriel...) pour que nous puissions échanger avec le formateur sur vos besoins d'aménagement, de compensation, appuis, ressources, accessibilité...

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière :
 Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme
www.cqfd-formation.fr



Vidéo de présentation

