

MAITRISER LES CLES D'UN ACCUEIL REUSSI ET D'UNE GESTION DES PLAINTES FAVORISANT LA FIDELISATION DES CLIENTS

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 720 € HT /pers INTRA : 3200 €HT/groupe
Public visé	Toute personne amenée à être au contact de la clientèle	Pré-requis	Compréhension du français
Modalités	Présentiel ☒ ASFOREST ☐ en entreprise Distanciel ☐ en ligne ☐ mixte	Session	Voir catalogue Nous contacter

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à accueillir et renseigner les clients de manière attentive et irréprochable, comprendre leurs besoins et leurs émotions, utiliser des techniques de communication et de résolution des plaintes, et mieux vous connaître afin de pouvoir prendre du recul et analyser les situations difficiles.

Vous serez capable de fidéliser les clients dans toutes les circonstances, en assurant non seulement une prestation de qualité, mais également en créant une relation de confiance rassurante et en répondant aux situations difficiles avec empathie et proactivité.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Maîtriser les techniques essentielles de l'accueil client (3h30 – 2 séquences)

- Connaître son établissement et son environnement pour être un ambassadeur de l'image de marque
- Maîtriser parfaitement les comportements d'ouverture lors de l'accueil
- Réussir son accueil en face à face et au téléphone
- Développer son savoir-être, notamment en termes de sourire, d'attitude positive et de gestes d'accueil

2- Développer une relation client de qualité (3h30 – 1 séquence)

- Porter une attention particulière à des moments clés : faire patienter, prendre congé...
- Créer une relation de confiance
- Saisir toute opportunité de satisfaire et fidéliser un client

Evaluation continue à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

3- Dénouer les conflits à la source (3h30 – 2 séquences)

- Comprendre les sources de conflits : malentendus, non-dits, besoins/solutions, niveau d'exigence...
- Observer ses besoins et émotions, et ceux des autres
- Déjouer les mécanismes des plaintes d'une clientèle

4- Transformer les objections et plaintes en opportunité de fidélisation (3h30 – 1 séquence)

- Se montrer à l'écoute du client et faire preuve d'empathie
- Établir une communication constructive : écoute active, reformulation
- Acquérir une méthodologie de résolution des situations délicates pour fidéliser les clients

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Accueil face à face** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux d'un accueil réussi. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise afin d'apporter collectivement des éléments d'analyse sur leurs techniques d'accueil et notamment leur attitude. Le formateur synthétise l'ensemble et en expose les comportements adéquats, l'importance du savoir-être, l'accueil client de l'arrivée jusqu'au départ, l'évolution des habitudes de consommation... Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Techniques de relation client** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, d'identifier les motivations et les mécanismes de freins qui peuvent intervenir lors d'un accueil et/ou d'une vente. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur la prise en compte des besoins, l'écoute active, la mise en valeur des produits et services proposés, l'évolution des profils clients... Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 3 (3h30) Ecoute active** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série de mises en situation, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes de construire des scénarios d'accueil réussi dans un contexte de reprise d'activité. L'accent est porté sur la proactivité, l'empathie, l'écoute active, la reformulation, les questionnements, l'image transmise... Des outils clés en main sont transmis (formules à utiliser ou à éviter, bonnes pratiques, ...). Les éléments de correction permettent aux stagiaires d'évaluer et d'ajuster leurs méthodes d'accueil.
- **Séquence 4 (1h30) Sources et émotions** [présentiel ou classe virtuelle] : Dans cette séquence, le formateur aborde le concept de conflit à travers une série d'exercices permettant d'identifier les différents types de conflits, plaintes et objections clients. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise afin d'apporter collectivement des éléments d'analyse sur les sources de conflits. Le formateur réalise un focus sur la nécessité de bien se connaître, ses propres besoins et émotions afin de mieux lire ceux des clients, puis synthétise l'ensemble pour exposer les principaux moyens de prévention en cas de conflits : malentendus, confusion, non-dits, divergences et exigences de chacun. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 5 (2h) Plaintes** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'organise autour de jeux de rôles, permettant de mettre en exergue les mécanismes d'émergence, d'accueil et de résolution des plaintes, objections et conflits et ainsi les comportements à adopter en prévention ou en gestion. Collectivement, les stagiaires établissent des stratégies de résolution. L'accent est porté sur l'art de la négociation au service de la gestion des conflits. Le formateur répond aux questions, s'appuie sur l'expérience des stagiaires et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur les réactions à privilégier et celles à éviter et les leviers à adopter : écoute, besoins, émotions, empathie, communication... Des outils clés en main sont transmis (méthodes, do/not do, ...). Le formateur évalue l'acquisition des compétences à travers les productions.
- **Séquence 6 (3h30) Fidélisation** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série de mises en situation, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes de construire des scénarios de résolution axé sur la fidélisation client. L'accent est porté sur l'écoute active, la reformulation, la négociation, la distance à respecter, la proposition de solution, la validation de la satisfaction... Des outils clés en main sont transmis (formules à utiliser ou à éviter, trame bonnes pratiques, ...). Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions notamment sur les enjeux de la satisfaction client, de la fidélisation et aborde les notions de qualité conçue VS perçue. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques. En temps asynchrone, les stagiaires peuvent se connecter à leur rythme sur une période déterminée par le planning de formation.

METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel ou classe virtuelle), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- **Equipement nécessaire à distance : Un ordinateur ou un smartphone avec caméra, micro et connexion illimitée.** Après traitement de leur inscription, les stagiaires reçoivent leur convocation avec lien vers le test de positionnement. La veille de la formation, les stagiaires reçoivent un mail avec un lien de connexion (et un tutoriel) vers leur salle de formation virtuelle. L'équipe d'assistance est présente en début de session pour accueillir et répondre aux difficultés techniques le cas échéant.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.

- **Positionnement** : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.
- **Finale** : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

mise à jour : 12/04/2025

