

# Accueil – Vente – Qualité

## Maitriser les situations difficiles dans la relation client

### Objectifs de la formation :

- Ecouter et identifier les origines de l'insatisfaction client.
- Adapter son comportement.
- Construire et argumenter une solution satisfaisante pour les deux parties.
- La transformer en outil de fidélisation

Durée : 2 jours soit 14 heures

### Public visé par cette formation

Tout public amené à être en relation avec un client



### Programme

- Identifier les causes d'insatisfactions potentielles
- Adopter des postures professionnelles favorables à l'échange
- Prendre en compte la part émotionnelle de la situation conflictuelle des deux parties
- Utiliser l'écoute active pour comprendre l'insatisfaction
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Traiter les réclamations de façon personnalisée
- Apporter une réponse et l'argumenter
- S'assurer de la bonne compréhension de la réponse par le client
- Formaliser et conclure
- Participer à l'amélioration de la qualité service



### • PRÉ-REQUIS

Maitriser les fondamentaux de la vente

### • PUBLIC CONCERNÉ

Demandeur d'emploi, salarié

### • DÉLAI D'ACCÈS

1 mois avant début formation

### • MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tests de positionnement d'auto-évaluation des compétences. Sous réserve de disponibilité et du mode de financement choisi.
- Nombre de places limité à 8 personnes par session.

### • APRÈS LA FORMATION :

Possibilité de continuer vers la formation « construire une relation client à distance (tel & visio) »

### • ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN

SITUATION DE HANDICAP: Nous consulter

### • DATES & TARIFS : nous consulter

### • MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Formation présentielle basée sur la pédagogie active.
- Mises en situations professionnelles, échanges de pratiques
- Remise d'un livret pédagogique
- Intervenante : formatrice spécialisée en techniques d'accueil et de relation client

### • MODALITÉS DE VALIDATION

Remise d'une attestation de formation

### • LIEU DE FORMATION

Le Nid, 1C rue Felix Platel, Saint Philbert de Grand Lieu

Pour toute information, nous contacter

Catherine Le Bris – 06 61 17 01 47

[catherine.lebris@lebonbagage.com](mailto:catherine.lebris@lebonbagage.com)

Besoin d'informations complémentaires :

[www.lebonbagage.com](http://www.lebonbagage.com)