

# AMELIORER SA RELATION CLIENT

## PRÉREQUIS

Tout public en contact avec la clientèle

PUBLIC : Environ 10 participants.

DUREE : 1 jour (7 h)

MODALITE, DELAI D'ACCES  
et TARIF : Nous contacter

## OBJECTIFS OPERATIONELS :

- ◇ Parfaire sa relation avec la clientèle/public.
- ◇ Acquérir les techniques de communication nécessaires.
- ◇ Optimiser la gestion des réclamations et des mécontentements.
- ◇ Anticiper et apaiser les conflits.

## INTERVENANT

*Psychologue du travail*

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques/ diaporama en alternance avec des questions/réponses.
- Tour de table, travaux de groupe, exercices pratiques, entraînement et mises en situation.
- Remise d'un livret stagiaire.

## EVALUATION

- Validation des acquis via un questionnaire , remise d'une attestation de suivi de stage.

## FORMULE

En intra et en Inter

## PROGRAMME

### Tour de table, évocation des situations vécues et des difficultés rencontrées (1h)

#### Prise en compte des demandes (1h)

- Analyse de la demande, compréhension des besoins.
- Questionnement et argumentation
- Reformulation, synthèse et validation.

#### Parfaire sa communication (théorie et exercices pratiques) (2h)

- La communication verbale
- La communication non verbale
- Acquérir une gestuelle adaptée

#### Gestion des réclamations et mécontentements (2h)

- Distinguer mécontentement et reproche personnel
- Evaluer la demande de manière objective
- Gérer ses émotions et réactions instinctives
- Apaiser les tensions
- Utiliser les techniques de résolution
- Conclure positivement un entretien

#### Tour de table : mise en pratique à partir des situations évoquées le matin (30 min)

### Points forts

- Pédagogie active et interactive.
- Alternance de théorie et pratique.
- Mise en pratique immédiate des acquis.