



Faciliter les Relations Humaines en entreprise

Formations Relation Client

Apprivoisez et rassurez le client mécontent

1 jour pour :

Gérer un client mécontent ou en colère

Apprivoisez et rassurez le client mécontent
Gérer un client mécontent ou en colère

Programme de formation en présentiel

Objectifs pédagogiques et contenu de formation

1) Appréhender les besoins et les attentes d'un client

- Reconnaître les 5 stades de la satisfaction client.
- Questionner les attentes du client.
- Diagnostiquer ses propres capacités d'écoute et d'empathie.

Autodiagnostic, analyse des axes d'amélioration.

2) Répondre au mécontentement d'un client

- Identifier les déclencheurs du mécontentement et de la colère.
- Déduire les attitudes à proscrire devant un client en colère.
- Mettre en oeuvre 5 attitudes clefs devant un client en colère.
- Elaborer une réponse positive et professionnelle face à la critique.

Ateliers collaboratifs.

Etudes de cas concrets pris dans la vie professionnelle des participants (amenés par eux-mêmes ou pris dans les avis clients).

Mises en situation.

3) Donner suite au mécontentement ou à la colère d'un client

- Ecouter pour comprendre ce que veut le client.
- Savoir accuser réception du mécontentement.
- Estimer quand présenter des excuses.
- Evaluer le besoin de concessions et de compensation.
- Mettre au point un suivi de la situation client.

Mises en situation sur cas concrets.

Bonus 1 : la Charte des droits du client mécontent

Bonus 2 : 10 trucs pour se ressourcer avant le client suivant

Objectifs de formation :

A la fin de la formation, chaque stagiaire sera capable de :

- ✓ accueillir sereinement les critiques ou réclamations clients,
- ✓ situer le niveau du mécontentement client et le niveau de responsabilité de l'entreprise,
- ✓ formuler une réponse adaptée à chaque situation de mécontentement client, prenant en compte à la fois le respect du client et le respect de l'entreprise.

Public visé : agents d'accueil, employés de parcs de loisirs, du secteur du tourisme et de l'hôtellerie restauration, tout professionnel en lien direct avec le client (B2C).

Prérequis : avoir une bonne pratique des fondamentaux de la communication interpersonnelle.

Organisation et fonctionnement de la formation :

Durée totale : 1 journée, 7 heures

Horaires : 9h-12h30 / 14h-17h30

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique :

présentiel en intra-entreprise ou présentiel inter-entreprises

Lieu de formation : en centre de formation (pour l'inter et l'intra) ou sur site client (pour l'intra)

Nombre de stagiaires : min 3 - max 10

Tarif :

- Inter-entreprises : 375 € HT / pers / jour
- Intra-entreprise : nous contacter.

Moyens pédagogiques, techniques, d'encadrement, de suivi et d'appréciation des résultats : page suivante

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

- ✓ **Moyens pédagogiques** : support de cours, bibliographie, fiches outils, compilation des résultats d'ateliers collaboratifs envoyés post-formation.
- ✓ **Moyens techniques** : ordinateur, salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard (tableau papier et marqueurs) et de tables pouvant être facilement déplacées pour les ateliers et exercices.

Moyens d'encadrement

- ✓ **Nom, titres et qualités de la formatrice, responsable pédagogique** : Cécile Molliet, gérante de ConvivEssens, formatrice titulaire d'un Master en management et commerce international (Groupe INSEEC, 1995). Expérience professionnelle de plus de 20 ans en entreprises, en France et à l'étranger. Domaines : supply chain, service clients, satisfaction clients. Expérience de plus de 11 ans dans le management d'équipe multiculturelles et multigénérationnelles. Ingénieure formation et animatrice formation depuis 2013.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- ✓ **Suivi de l'exécution** : feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation d'assiduité individuelle.
- ✓ **Appréciation des résultats** :
 - Evaluation formative continue durant la formation :
 - Questionnement oral à la fin de chaque module de façon à vérifier l'acquisition des concepts
 - Mises en situation / jeux de rôle sur cas concrets
 - Questionnaire individuel de satisfaction à chaud, en fin de formation
 - Questionnaire individuel d'évaluation de l'impact de la formation à renvoyer à 2 mois
 - Remise d'une attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé (en intra)



ConvivEssens est un cabinet de formation et de conseil dont la mission est de **faciliter les relations humaines en entreprise**.

Les formations CONVIVESSENS sont toutes animées **en présentiel** car elles **privilégient les échanges** et la **synergie de groupe**.

Les + de nos formations :

- 👍 Convivialité, Efficacité, Partage
- 👍 Des formations courtes et pragmatiques
- 👍 Utilisation de cas issus des pratiques des participants
- 👍 Entraînements intensifs avec analyse collective. Bienveillance assurée !
- 👍 Possibilité d'accompagnements post-formation, sur demande

Nos spécificités :

- 👍 Le **sens du service** en seconde nature
- 👍 100% orientés **Terrain**
- 👍 100% **pragmatique** : *faire en sorte que ça marche !*

Parce que nos clients sont tous différents, nous développons, sur chacun des thèmes cités, des **programmes sur mesure**. Depuis 2013, la majorité de nos interventions ont été élaborées sur mesure, au plus près des besoins terrain de nos clients.

L'offre catalogue est donc un **reflet** des thèmes que nous abordons et des programmes de formation que nous proposons. Elle n'est en aucun cas exhaustive.

Contactez-nous pour découvrir l'étendue de nos possibilités de collaboration !

CONVIVESSENS SARL

Immeuble Espace Entreprises, 199 rue Hélène Boucher, Parc Mermoz « Le Millénaire »,
34170 Montpellier – Castelnau le Lez

Cécile Molliet, téléphone direct : **06 84 18 70 27** ou cecile@convivessens.com

Accueil : welcome@convivessens.com - Web : www.convivessens.com

ConvivEssens - 199 rue Hélène Boucher 34170 Montpellier-Castelnau

Tél : 06 84 18 70 27 - Email : welcome@convivessens.com - Web : www.convivessens.com

SARL au capital de 2500 € - RCS Montpellier 792 716 318 - Code APE : 8559A - N°TVA intra FR63792716318