

# RELATION CLIENT : ACCUEILLIR LES PUBLICS ET PREVENIR LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## INTRODUCTION

Le 1<sup>er</sup> contact est déterminant : il est le reflet de votre image et de celle de l'entreprise. Notre comportement, l'accueil professionnel et personnalisés sont des facteurs déterminants pour une relation efficace et sereine. Cette formation vous aidera non seulement à travailler votre posture d'accueil et également à prévenir les situations conflictuelles.

**PUBLIC :** Agents de guichet, Vendeur(se)  
Toute personne en contact avec de la clientèle

**DURÉE :** 14 heures

**OBJECTIFS :** Adapter son comportement pour s'affirmer sereinement / Désamorcer l'agressivité verbale d'un client/ Transformer un incident en actions positives et conserver la confiance du client

**PREREQUIS :** Occuper un poste de travail en relation avec la clientèle ou les usagers.

### Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

Les évaluations sont orales, individuelles ou collectives et s'effectuent tout au long de la formation grâce aux exercices et aux mises en situation réalisées.

Une évaluation formative écrite est réalisée en fin de parcours

Une attestation de formation nominative est délivrée à chacun des participants

### Ressources pédagogiques

Formation Action qui vise l'opérationnalité immédiate. De nombreux exercices pour travailler la posture sont proposés ; toujours basés sur le volontariat des participants. Des mises en situation corrélées avec les situations professionnelles des participants sont réalisées pour une montée en compétences efficace et rapide.

Un livret pédagogique est transmis à chacun pour une meilleure appropriation

Accès à l'extranet après la formation : documents mis en ligne, consultables et téléchargeables

Une équipe pédagogique dédiée pour l'accompagnement tout au long de la formation.

## PROGRAMME

### Maîtriser l'accueil et la relation client

- Prendre conscience de son rôle dans la satisfaction client
- Développer son aisance et sa confiance par son expression et son comportement
- Mettre en place des actes simples et efficaces pour optimiser son accueil
- Entretenir la relation de confiance avec le client
- Savoir identifier les situations difficiles

### Prévenir et gérer les conflits grâce aux outils de la programmation neurolinguistique

- Décoder le schéma de communication de son interlocuteur
- La communication verbale et non verbale

### Mettre en application ces principes pour établir le dialogue avec l'usager

- Utiliser le canal sensoriel de son interlocuteur
- S'assurer d'avoir bien compris les attentes du client avant de répondre
- Le langage du corps et l'incongruence : éviter les réponses négatives

### Mesurer l'impact de son comportement

- Gérer ses émotions
- Diminuer la charge émotionnelle de la situation
- Instaurer un dialogue d'apaisement

### Gérer son stress

- Adopter un comportement assertif
- Ne pas absorber les émotions négatives
- Identifier nos pensées nuisibles et nos pensées aidantes
- Utiliser des techniques d'ancrage, de relativisation

Les Formations du Groupe Atout Plus sont réalisées par sa filiale la SARL ATOUT BUSINESS référencée DFPC : N°988/0532/16R. Cet enregistrement ne vaut pas agrément du Gouvernement Calédonien.