



**FORMATION
COMPÉTENCE**

TARIF :
PAR PERSONNE
400 € HT
480 € TTC

INTERVENANTS
Professionnels de
l'hôtellerie et de la
relation client.

METHODE
Pédagogie active et
participative :
ateliers pratiques.

LA RELATION CLIENT AGIR SUR LA QUALITE ET LA SATISFACTION

MALLETTE DU DIRIGEANT EN CHRD 2016

PUBLIC : Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

PRE REQUIS : Aucun

OBJECTIFS : A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître les profils comportementaux des clients.
- Accueillir et Vendre par téléphone
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Comprendre l'impact de son image et la valoriser.

DUREE : 1 jour – 7 heures

FORMATION 1 JOUR - DE 4 A 12 STAGIAIRES

■ IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES DE LA RELATION COMMERCIALE

■ COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT

L'IMAGE
LE CHIFFRE D'AFFAIRES
LA FIDELISATION

■ COMPRENDRE LES ATTENTES DU CLIENT

■ GESTION DE LA RELATION CLIENT

COMPORTEMENT : DISTINGUER L'OBJECTIF OPERATIONNEL DE L'OBJECTIF RELATIONNEL
ECOUTE : ETABLIR LE CONTACT ET FAVORISER LA CONFIANCE
DETECTER LES ATTENTES DU CLIENT
METTRE EN VALEUR UNE SOLUTION
ACCEPTER CRITIQUES ET OBJECTIONS

■ GESTION DES RECLAMATIONS ET INSATISFACTIONS

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DELICATES
ANNONCER UN RETARD, UNE MAUVAISE NOUVELLE
FAIRE FACE AUX INTERLOCUTEURS INQUIETS, AGRESSIFS, DE MAUVAISE FOI...
SAVOIR REFUSER EN PRESERVANT LA RELATION
GERER UN INCIDENT, UNE INSATISFACTION

■ MAINTENIR ET VALORISER LE CONTACT APRES L'INTERVENTION

ANALYSE ET ETUDE DE CAS, MISE EN SITUATION AVEC LE CAS DE CLIENTS DIFFICILES

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation