



**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