



RELATION CLIENT EN AGENCE

Répondre sereinement à l'exigence clients



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise

J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

1 | Maîtriser l'impact de sa communication sur les autres

- ▶ Les 3 lois de la communication et leurs conséquence sur son comportement
- ▶ La notion de filtre ou pourquoi nous pouvons ne pas comprendre notre client
- ▶ Les conséquences pratiques de l'existence du filtre

2 | Adopter un comportement professionnel en situation d'accueil

- ▶ Le langage de l'accueil
- ▶ L'impact de la communication non verbale (CNV) sur son interlocuteur
- ▶ Les qualités d'écoute

3 | Réussir l'entrée en relation et traiter efficacement la demande

- ▶ Les écueils à éviter : le manque de visibilité, le traitement d'une tâche dans sa "bulle"
- ▶ Le jeu de questionnement
- ▶ La nécessaire reformulation de la demande
- ▶ Les qualités d'observation et les comportements adéquats pour traiter : l'identification d'un besoin d'aide non verbalisé / la reconnaissance de l'état émotionnel du client (dans une file d'attente par exemple...)

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Réagir sereinement à une remarque ou une objection qui manifeste l'exigence des clients

- ▶ La notion d'accusé de réception pour montrer au client que nous prenons en compte son point de vue.
- ▶ La recherche de l'intention positive du client derrière la verbalisation de son exigence pour mieux la comprendre et mieux la traiter
- ▶ La nécessaire empathie à inclure pour les clients chargés émotionnellement

5 | Traiter efficacement les réclamations clients

- ▶ Le jeu sur la voix pour éviter d'alimenter l'état émotionnel du client
- ▶ La technique de la pacification pour transformer une insatisfaction en une solution acceptable
- ▶ La technique de l'exception pour faire preuve de discernement face à la diversité des cas

6 | Recadrer les débordements

- ▶ La gestion de sa propre émotion par la "révélation sur soi"
- ▶ La trame DESC pour fixer poliment et fermement une limite au client
- ▶ L'expression d'un "non" ferme mais recevable
- ▶ Le cas spécifique du client bavard

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ Eval'formation et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

Les activités pédagogiques Capite Corpus



DécliC > prendre conscience...



MécaniC > s'approprier une méthode...



PratiC > se mettre en situation...



VéridiC > s'entraîner dans son contexte...



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Maîtriser l'impact de sa communication sur les autres
- 2 Adopter un comportement professionnel en situation d'accueil
- 3 Réussir l'entrée en relation et traiter efficacement la demande
- 4 Réagir sereinement à une remarque ou une objection qui manifeste l'exigence des clients
- 5 Traiter efficacement les réclamations clients
- 6 Recadrer les débordements



ÉVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach expert en relation client et commercial



PUBLIC

Personnes concernées : Hôtes/hôtesse d'accueil en agence / banque / services / administration

Prérequis : Aucun

Effectif préconisé : max. 8 participants



MODALITÉS



Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)