



## 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 / le vocabulaire au téléphone
- ▶ L'impact de la communication non verbale (CNV) sur son interlocuteur
- ▶ Les qualités d'écoute pour marquer son intérêt pour le client
- ▶ La nécessaire reformulation de la demande

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

- ▶ Les écueils à éviter en accueil physique : le manque de visibilité, le traitement d'une tâche dans sa "bulle"
- ▶ Le jeu de questionnement pour clarifier la demande et lever les imprécisions
- ▶ 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 en face à face ou au téléphone

- ▶ 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 en face à face ou au téléphone
- 6 Recadrer les débordements

### EVAL'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](#)

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : [www.capitecorpus.com](http://www.capitecorpus.com)

Email : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)