



RELATION CLIENT EN AGENCE

Répondre sereinement à l'exigence clients



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise

- **Pour qui ?** Hôtes/hôtesse d'accueil en agence / banque / services / administration
- **Prérequis :** Aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach , expert en relation client
- **Durée du programme :** 2 jours soit 14 heures

J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés

- 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...)
- 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

Pendant la formation > mises en situation complétées à partir de vos cas réels

Clôture de la formation :

- ▶ Synthèse et points d'ancrage
- ▶ Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...



"**Délic**" : tests, auto-diagnostics pour activer la **prise de conscience**



"**MécaniC**" : exercices **mécaniques** pour **s'approprier** les techniques



"**PratiC**" : des **simulations** avec un cadre et un objectif définis



"**VéridiC**" : un entraînement **semi-réel** pour faciliter le transfert



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



MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

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

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



VOTRE FORMAT



Intra-entreprise : Votre formation s'adapte à vos **enjeux réels**. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent

TARIFS

- **Intra entreprise** : **3620 € - 2 jours - 8 participants** (frais déplacement non inclus)

Tous nos tarifs sont **NETS** : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)



INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation



ECHANGER SUR VOS BESOINS
PROGRAMMER UNE DATE

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

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus -
Organisme de formation
45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon

Capite Corpus est
concepteur et diffuseur exclusif
de cette formation

n° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

RCA



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