

## Relation client

### OBJECTIFS

Améliorer et personnaliser l'accueil et développer et véhiculer une image positive de votre entreprise. Traiter les situations difficiles de l'accueil.

### PARTICIPANTS

Toute personne ayant à accueillir du public

### PRE-REQUIS

Aucun

### METHODE PEDAGOGIQUE

Cours théorique  
Jeux de rôles et mises en situation

### MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard

## L'accueil client

### PROGRAMME

- ✓ **Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil**
  - Identifier les besoins
  - Repérer ce qu'expriment le corps, les postures, et les regards
  - Connaître son influence dans la relation : la réciprocité des
  - Comportements
  - Assurer un accueil « maîtrisé » et professionnel
  - Méthode : écoute active, disponibilité, adaptation aux situations et aux personnes.
  
- ✓ **Se préparer et s'entraîner à gérer des situations difficiles**
  - Détecter les situations potentiellement délicates
  - Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les
  - situations difficiles
  - Connaître les techniques et astuces pour réduire son stress
  - Faire face aux attitudes agressives ou manipulatrices
  - Accueillir positivement une réclamation
  - Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité
  
- ✓ **Prendre en charge le public en professionnel**
  - Comprendre et cadrer les demandes
  - Rassurer, renseigner, et orienter
  - Prendre congé sur une bonne impression

