

Programme de formation

« Gérer un client mécontent ou en colère, en PAH »

Objectifs pédagogiques et contenu de la formation

Matin

1) Lister les fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Identifier les obstacles à une bonne communication.
- Retenir les lois essentielles de la communication.

Atelier collaboratif.

2) Appréhender les besoins et les attentes d'un client

- Reconnaître les 5 stades de la satisfaction client.
- Questionner les attentes du client.
- Anticiper les attentes du client.
- Eviter les irritants.

Ateliers collaboratifs. Mises en situation.

Après-midi

3) Répondre au mécontentement d'un client

- Identifier les déclencheurs du mécontentement et de la colère.
- Dédire les attitudes à proscrire devant un client en colère.
- Mettre en œuvre 5 attitudes clefs devant un client en colère.
- Elaborer une réponse positive et professionnelle face à la critique.
- Donner suite au mécontentement ou à la colère d'un client

Etudes de cas concrets pris dans la vie professionnelle des participants
(amenés par eux-mêmes ou pris dans les avis clients).

Mises en situation.

Objectifs de fin de formation : à la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ accueillir sereinement les critiques ou réclamations clients,
- ✓ situer le niveau du mécontentement client et le niveau de responsabilité de l'entreprise,
- ✓ formuler une réponse adaptée à chaque situation de mécontentement client, prenant en compte à la fois le respect du client et le respect de l'entreprise.

Public : agents d'accueil, opérateurs, chefs d'équipe, exploitants en Parcs Aventure.

Prérequis : connaître et pratiquer les fondamentaux de la communication interpersonnelle (écoute active, reformulation, empathie).

Effectif : minimum 5 - maximum 10

Date: Mercredi 21 mars 2018

Durée : 8 heures

Lieu : Villeneuve les Maguelone

Moyens pédagogiques : Support de stage remis à chaque stagiaire. Présentation Powerpoint.

Moyens techniques : salle équipée de paperboard, vidéoprojecteur, tables en U modulables pour les ateliers.

Encadrement Cécile MOLLINET

Suivi et appréciation des résultats :

- ✓ Feuilles de présence signées par stagiaires et formateur par ½ journée.
- ✓ Attestation individuelle de fin de formation.
- ✓ Evaluation formative continue durant la formation : questionnement oral à la fin de chaque module pour vérifier l'acquisition des concepts, mises en situation.
- ✓ Questionnaire individuel de satisfaction à chaud, en fin de formation

SLA

Tél. : 07 77 23 56 31- Mail : h.barbe@snepa.org

Siège social : 67 rue St Jacques 75005 Paris

N° Siret : 487 427 296 000 32 - N° de déclaration d'activité : en attente