

Formation

Gestion des clients difficiles





Public

- Tout personnel en contact avec des clients en restaurant.

Délais d'accès

- Entre 5 et 15 jours ouvrés

Durée

- 1 jour

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs pédagogiques

- Cerner et différencier les profils psychologiques de la clientèle
- D'être à l'écoute, comprendre et gérer la situation conflictuelle
- Adopter une attitude professionnelle en toute circonstance

Compétences visées

1. Optimiser la qualité de l'accueil du client
2. Savoir aborder les situations difficiles et les traiter avec
3. bienveillance
4. Gagner en implication, en engagement, en force de confiance
5. face à un client mécontent
6. Améliorer son aptitude au changement et son adaptabilité

Méthodes pédagogiques

1. Méthodes actives et dynamiques : Exercices de mise en situation, débriefing, quizz. Apports théoriques.
2. Support de présentation et documentation (fournis en fin de formation aux participants).
3. Évaluations formatives durant des mises en situations.
4. Quizz et questionnaires

Programme

1. Savoir communiquer avec un client mécontent
2. Identifier la source du conflit
3. Traitement des réclamations clientèle
4. Elaboration d'une démarche efficace pour proposer une solution au client.

Tarif

Formation sur-mesure - Nous consulter

Accessibilité

Les modalités d'accès (numériques, physiques, informatives) sont prévues au cas par cas par chaque agence du groupe Naooen. Pour toute question à ce sujet, n'hésitez pas à vous référer à la page accessibilité www.naooen.com/accessibilite, ou auprès de votre contact au sein de l'agence.

Evaluation

Fiche individuelle d'appréciation de la formation
Attestation individuelle de participation

Validation

Attestation de formation

Suite de parcours / débouchés
