

## Accueil relation client : gestion des conflits

### Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

### Organisme responsable et contact

CAMPUS DU LAC  
Céline MEYNARD  
05.56.79.52.00  
formation.courte@campusdulac.com

### Accès à la formation

#### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

#### Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller  
en insertion professionnelle  
Entretien

#### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

#### Conditions d'accès :

Professionnels du secteur Hôtels Cafés  
Restaurants

#### Prérequis pédagogiques :

AKTO - HÔTELS CAFÉS RESTAURANTS  
Mandataire : PURPLE CAMPUS Formation  
disponible en INTER et en INTRA Entreprise

#### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

### Objectif de la formation

- Créer une bonne relation avec les clients - Apprendre à gérer les situations difficiles

### Contenu et modalités d'organisation

LES MÉCANIQUES DE LA COMMUNICATION ET DE LA RELATION AVEC LE CLIENT Dialogue et professionnalisme - Accueillir un client : le regard, le sourire, les formules de politesse adaptées et personnalisées, la prise en charge - La personnalisation de l'accueil client - Le besoin de reconnaissance - Créer - Savoir poser des questions sans être « enquêteur » - Savoir répondre à des questions en restant professionnel et concis - Développer son niveau de langage et l'adapter à son interlocuteur - Répondre au téléphone : faire entendre le sourire, poser sa voix, montrer son empathie, etc. Du conseil à la vente - Connaître ses produits, sa carte, ses services. - Savoir détecter le besoin : méthode SONCAS - Construire son argumentation commerciale : méthode CAP - Donner son avis personnel, son goût : Impact, risque et limite - Savoir conseiller en faisant preuve d'empathie et de compréhension du besoin - Éviter le piège du forcing : risques et conséquences LES MÉCANIQUES DU CONFLIT AVEC LE CLIENT Comprendre et anticiper les conflits clients - Les différents acteurs d'un conflit - Les différents profils de client « à risques » - Les différents types de conflits - Les différents motifs de conflits - L'échelle de gravité Gérer un conflit - Les principes de la médiation - Prévenir la provocation mutuelle - Adopter la juste attitude - Importance de l'empathie dans le conflit - Identifier son rôle et son niveau de responsabilité dans le conflit et sa résolution - Comprendre l'origine d'une insatisfaction menant à un conflit - De la légitimité à la légitimation de l'insatisfaction : risque, limite et conséquence - Evaluer le niveau et le type de la solution attendu par le client - S'engager dans la recherche d'une solution à l'insatisfaction - Définir les axes et l'éventail de solution aux principales insatisfactions - L'intervention de la hiérarchie dans le conflit - Savoir clôturer un conflit avec professionnalisme.

Durées de la formation \*21h en cours du jour  
Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte

### Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

### Et après ?

#### Suite de parcours

**Non renseigné**

### Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00344248	du 03/02/2023 au 31/12/2024	(33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	FPC
00344247	du 03/02/2023 au 31/12/2024	(33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	FPC