

# CLIENT + : LE DÉFI POUR ACCROÎTRE SON CHIFFRE D'AFFAIRES

€ COÛT

pris en charge par le FAFIH dans le cadre des actions collectives 2016



CONTACT



OBJECTIFS

développer la qualité de service de l'établissement, accroître les attitudes positives en situation d'accueil client



**PUBLIC**

Etablissement préalable pour chaque participant d'une grille d'autodiagnostic

Module 1 : muscler sa confiance en soi

- Analyse et restitution des grilles d'autodiagnostic
- Définir l'estime de soi et la confiance en soi
- Muscler son attitude pour acquérir davantage de confiance
- Reconnaître ses propres qualités et celles des autres
- Gagner en implication, en engagement, et en force de conviction
- Améliorer son aptitude au changement, son adaptabilité\* savoir mieux gérer les relations difficiles ou conflictuelles
- Mise en situation d'une action professionnelle dans le sens d'un positionnement positif vis-à-vis de ses clients

Un client se comporte de manière excessive dans un hôtel, un restaurant. Il se plaint des prix, des services proposés. L'agent garde son calme et essaie de vendre un séjour. Retour de la mise en situation

Module 2 s'approprier la dynamique de l'accueil

- L'état d'esprit client, la culture de service
- Le client, capital de la structure
- Les paramètres qui concourent à l'image de la structure
- Les attentes de la clientèle et les réponses proposées
- Le coût de la non qualité de service
- Adopter les bons réflexes, sourire, écoute, valorisation
- Pratiquer l'écoute active pour identifier et comprendre la demande
- Comment poser les questions pertinentes
- Expliquer et faire comprendre, reformuler
- Assurer les situations délicates

Module 3 : renforcer sa capacité d'action

- Améliorer sa productivité et sa capacité de réalisation
- Savoir mieux coopérer et collaborer
- Accorder ses valeurs et ses actes
- Vivre mieux ses responsabilités

Module 4 : mises en situation d'une stratégie de coopération et de facilitation

- Exemple de mise en situation

Des clients habituels arrivent sans réservation et le restaurant est complet. Ce sont les amis du patron et ils exigent d'être rapidement placés.

- Retour de la mise en situation

### **Méthodes pédagogiques**

autodiagnostic

mises en situation

apports méthodologiques et pragmatiques



**DURÉE**

2 jours



**DATE**

Nous consulter pour connaître les prochaines dates.



**LIEU**

Centre de formation 8 avenue d'Auvergne 23000 GUERET