



## Objectifs

- Diagnostiquer son accueil (personnel et structurel) et le confronter aux exigences des clients
- Identifier les situations que je perçois comme conflictuelles
- Comprendre le stress et ses mécanismes pour y faire face lors d'une situation difficile
- Adopter une posture d'assertivité face à une situation difficile et savoir y répondre par une méthode en 3 phases
- Savoir réagir face aux incivilités sans rompre la relation, en gérant ses émotions

# Programme

## Module 1 (7h)

- Accueil, programme, tour de table
  - Se connaître et libérer la parole
  - Réévaluer les attentes des participants
- Le stagiaire est-il stressé ? Et quel est son niveau de stress ?
  - Évaluer le niveau de son stress avec un test
  - Se délester du stress avec une pratique de la sophrologie
  - Analyse des résultats suite à la pratique
- Analyser les différents stressés
  - Identification des stressés professionnels
  - Illustration avec des exemples vécus en entreprise face à des clients difficiles
- Définir le stress
  - Présentation de la définition du stress
  - Définir les conséquences sur le stress sur la santé
- Le stress aigu et chronique
  - Identifier les différents stress
  - Reconnaître ses étapes
- Solutions anti stress
  - Adapter son comportement face aux clients difficiles
  - Adopter une posture en effectuant différentes techniques de respiration
- Présentation de la sophrologie en théorie
  - Histoire et définition de la sophrologie
  - Intégrer la technique :
    - Respiration, intégration sur le physique, visualisation, concentration et répétition
  - Comprendre ses bienfaits
- Outils et astuces anti stress pour faire face aux situations difficiles
  - Cohérence cardiaque, Mudra, auto massages, méthode yogiste
- Gérer ses émotions
  - Savoir reconnaître ses émotions pour mieux les gérer
  - Définition des émotions
- Bien communiquer avec assertivité bienveillance
  - Approche et techniques de prise de recul
  - Techniques de communications positives
- Conclure et prendre congés
  - Synthétiser la journée, rappel des outils et astuces pour gagner en efficacité face aux clients difficiles.
  - Remerciements

---

## Module 2 (7h)

- Accueil, programme, tour de table
  - Se connaître et libérer la parole
  - Approfondir les attentes des participants
- Sondage : le client a-t-il toujours raison. D'accord ou pas d'accord ?
  - Évaluer la posture empathique des participants
  - Les amener à se mettre dans la peau du client en intégrant que le client a toujours ses raisons
  - Ancrer l'importance de la relation humaine avec son client (au-delà des faits)
- L'accueil parfait / votre accueil
  - (Re)définir les contours d'un excellent accueil
  - Identification des attentes du client
  - Diagnostiquer son accueil : personnel et celui de la structure (réflexion collective)
- Le succès est dans la préparation
  - Se préparer mentalement pour anticiper les situations difficiles
  - Le conflit : définition et positionnement individuel face à ces situations
- Accueillir
  - Rassurer les participants quant à leur savoir-faire et savoir-être et fournir des outils et méthodes pour les consolider
  - Mettre en lumière certains ressentis clients négatifs pour les comprendre et apporter une solution
- Aborder les situations difficiles
  - Adapter son comportement et adopter une posture assertive

# Programme

## Module 2 (suite)

- Ecouter, questionner
  - Interroger le client, c'est s'intéresser à lui
  - Entretenir la découverte : techniques de questionnement et d'écoute active
  - Focus : la situation agressive
- Analyser et traduire
  - Comprendre son client et trouver le point sensible à solutionner
- Reconnaître, reformuler, faire valider
  - Sensibiliser les participants à la reformulation, trop souvent oubliée alors qu'elle est très utile pour faciliter une issue positive
- Solutionner et rebondir favorablement
  - Répondre et trouver une issue satisfaisante pour les 2 parties, parfois en sortant de son cadre technique
- Conclure et prendre congés
  - Synthétiser la conversation, s'assurer que le client a terminé, remercier et saluer personnellement

## Méthodes et moyens pédagogiques

Questionnaire de pré formation, exercice de respiration d'ancrage, pptx, test, mise en situation sophrologique, travail individuel et de réflexion sur ses stressseurs face aux clients, partage entre les stagiaires, mise en pratiques, mini jeux de rôle

## Modes d'évaluation

ne grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant sur les conditions de déroulement de l'action (organisation, pédagogie...). Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.



### Durée

De 7 à 14 heures selon le ou les modules retenus. Possibilité de les réaliser en 1/2 journée.



### Prérequis

Pas de prérequis particulier pour cette formation.



### Lieu

Alpes-Maritimes (06)



### Sanctions

Certificat de réalisation individuel remis à l'issue de la formation.



### Modalités d'accès

Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation particulière nécessitant une adaptation, merci de nous contacter.



### Intervenants

Module 1 :

Sandra RICHARD

Accompagne aujourd'hui les entreprises et les particuliers dans le domaine du bien-être au travail. Elle utilise différentes techniques comme le massage AMMA assis et la sophrologie.

Module 2 :

Gilles BOURGEOIS :

Consultant, formateur en relation client et développement commercial. Plus de 20 ans d'expériences.



### Public

Responsables de magasin, vendeurs (ses), chargé.e d'accueil, conseiller.e clientèle