

Cette formation ludique, interactive vous permet de découvrir les aspects théoriques et surtout pratiques de l'accueil client et de la gestion de son stress dans le contexte professionnel



PUBLIC :

Programme pour 1 groupe de 12 réceptionnistes ou agents d'accueil

CONTEXTE : accueil en face à face et en réception de clients. Présence de stress et dégradation des relations.

OBJECTIFS :

- Maîtriser les techniques d'accueil client
- Connaître ses facteurs de stress
- Connaissance des techniques propices au traitement du stress
- Être capable de s'affirmer face aux situations perçues comme agressives
- Connaître les conduites professionnelles à tenir dans les relations difficiles
-

DUREE :

7 h sur 1 jour

A définir

LIEU :

A définir

INTERVENANT

- Formateur coach **Olivier Ouzé**
24 ans d'expérience des formations
Communication et gestion des relations humaines

L'accueil client, la gestion du stress et des clients difficiles

CONTENU :

- Optimiser l'impact de l'accueil client

1. Les nouvelles attentes des clients
2. Les signes d'attention qui désarment l'agressivité
3. Mise en situation de gestion simple et multiple de relation client

- Identifier les sources de stress

1. Repérer et comprendre ses propres sources de stress
2. Le stress au quotidien: Quelles sont les situations génératrices de stress professionnel ?

- Savoir gérer les relations difficiles

1. La gestion des conflits
2. Stress et émotions
3. La gestion des clients difficiles
4. Savoir s'affirmer sans agressivité
5. Que faire en cas d'agression verbale
6. Gérer à plusieurs une relation délicate
7. Outils de gestion du stress au quotidien
8. Mon plan d'actions d'optimisation de la relation client

- Bilan de fin de formation



CO-ACTIONS – coopérative d'Activités et d'Entrepreneur.e.s
S.C.I.C S.A.R.L à capital variable - RCS Bordeaux 529 817 157 – TVA INTRA : FR 74 529817157
Tél. : 05 56 65 49 56 / info@co-actions.com - www.co-actions.com
Siège social et pour toutes correspondances: 3 place du 8 mai 1945 – 33 840 CAPTIEUX – SIRET 529 817 157 00017
- NAF 9499Z
Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le n° 72 33 08530 33 auprès du préfet de région Aquitaine.
Etablissement secondaire – CO-ACTIONS Bâtiment – 33 190 LA REOLE – SIRET 529 817 157 00025 - NAF 4321A