



## ACCUEILLIR LE CLIENT ET GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES



### LA FORMATION

Cette formation vise à développer les compétences nécessaires pour comprendre les profils comportementaux des clients et établir une relation de confiance durable. Elle permet d'acquérir des techniques d'écoute, de personnalisation et de gestion proactive pour anticiper et désamorcer les tensions. Les participants apprendront à gérer efficacement les situations difficiles grâce à des outils pratiques et des exercices interactifs. Une approche orientée vers l'empathie et la communication permettra d'améliorer la satisfaction client et de fidéliser durablement.



### LES OBJECTIFS

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Comment créer une bonne relation avec les clients.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles.



### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

#### Outils :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Le formateur s'appuiera sur des cas et des exercices pratiques et mise en situation

#### Méthode :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.

#### Évaluation :

- Cette formation n'est pas soumise à évaluation. Le formateur échangera régulièrement à l'oral avec les participants sur la bonne compréhension..

### PROFIL FORMATEUR

Tous les formateurs répondent aux exigences des cahiers des charges dont l'expérience professionnelle et les diplômes ont été validés.



### PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

### LE LIEU

La formation se déroulera  
en présentiel à Saint-Barthélemy

### CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
Établissement Public Territorial  
de la Collectivité de Saint-Barthélemy  
129 Chemin des Sables  
Centre Elvina - Saint-Jean  
97133 Saint-Barthélemy  
Tél. : 05 90 27 12 55  
Port : 06 90 68 51 04  
[formation@cemstbarth.com](mailto:formation@cemstbarth.com)



La formation de vos projets commence ici....

- L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE
- CONNAITRE LES PROFILS COMPORTEMENTAUX DES CLIENTS
  - Qui sont les personnes qui entrent dans votre commerce, et pourquoi ?
  - Quels sont les besoins et attentes du client ou des clients de votre commerce ?
  - Quelles offres ? Guichet ou bornes ?
- Soigner l'image offerte au client et la valoriser
  - La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
  - L'image de soi, l'image perçue par autrui
  - Parcours client : avoir l'oeil client
- LA GESTION DES RÉCLAMATIONS
  - La réclamation ne doit pas devenir plainte
  - Gérer positivement les réclamations
  - Suivi des litiges

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES

- Repérer les conduites inefficaces
- Identifier l'altercation verbale : comment la prévenir
- Définir la violence et les situations types et profils des individus violents
- Contrôler le stress et l'émotion face à la violence (exercices pratiques)

## • CONCLUSION ET EVALUATION

### LA DURÉE

La formation dure 14 heures réparties sur 2 jours.  
4 participants minimum  
12 maximum

## PRÉ-REQUIS

Pour participer à la formation, le stagiaire devra impérativement comprendre le français à l'oral et à l'écrit.



## FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

## LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur notre site Internet. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Virginie Allamelle au 0590 27 12 55 ou sur [virginie.allamelle@cemstbarth.com](mailto:virginie.allamelle@cemstbarth.com)



POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR LE SITE INTERNET DE LA CEM : [WWW.CEMSTBARTH.COM](http://WWW.CEMSTBARTH.COM)