

## Accueil, information et gestion des réclamations clients

### Contexte

Repère universel qui oriente et renseigne le client en diffusant l'image et les valeurs de l'entreprise, l'Accueil est un espace stratégique mêlant l'esprit commerçant, le sens du service et la veille anti-fraude.

Pour un service complet, qualitatif et productif, le personnel positionné à l'Accueil doit être ouvert, à l'écoute tout en maîtrisant les situations stressantes. Capable de communiquer et rendre compte il est le baromètre terrain pour toutes les autres équipes du magasin.

C'est avec une approche structurée, professionnelle et de réelles compétences dans l'exploitation des outils informatiques du magasin, que l'Accueil peut rassurer la clientèle et désamorcer les situations conflictuelles.



### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable secteur caisses,  
Adjoint(e), Hôtesse d'Accueil.

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 2 jours (14 heures)

Atelier de formation sur site

### METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

### Objectifs de la formation

Adopter un comportement disponible et efficace face aux clients.

Exploiter les bonnes pratiques et les outils informatiques dédiés à l'Accueil.

Assurer le service client en s'adaptant à la demande et en respectant les procédures.

Maîtriser le stress et les situations conflictuelles.

### Programme réf. : .P.FO. AIGR

- **Les bases d'un accueil performant**
  - Organiser et optimiser son espace accueil
  - Maîtriser l'image de soi
  - Première prise de contact
  - Traitement efficace de la demande
- **S'adapter à son interlocuteur et à son environnement**
  - Les différents types de clients
  - Adapter un comportement approprié
- ✓ Gestion des situations de stress, prévention des conflits
- **Les principaux rôles de la fonction Accueil**
  - Informations internes / communication externe
  - Relais commercial
  - Gestion des retours, des litiges et des situations critiques
- **L'Accueil, partie intégrante de la fidélisation**
  - Conclure positivement
  - Savoir présenter les services et concepts associés à l'enseigne
- **Les spécificités des zones périphériques**