

## Gestion des clients difficiles et accueil clients en CLS

### Objectifs de la formation

- Identifier les gestes et attitudes aux CLS qui renforceront la confiance du client
- Accroître la fidélisation client en prévenant les situations conflictuelles aux CLS
- Savoir traiter les objections client aux CLS
- Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles aux CLS grâce à une meilleure maîtrise de ses émotions



### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(esse) positionné(e) aux CLS

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 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.

### Programme

réf. : P.FO.CDACLS

- **Les CLS: projet et enjeux**
  - ✓ Pourquoi les CLS dans votre magasin?
  - ✓ les avantages pour le magasin/client/l'hôte(esse)
  - ✓ les attentes clients sur ce pôle d'encaissement
  - ✓ les pièges à éviter
  - ✓ utilisation du vocabulaire adéquat
- **Gestes et Attitudes à mettre en œuvre pour renforcer la confiance du client**
  - ✓ où se situer dans l'espace?
  - ✓ assurer un accueil personnalisé
  - ✓ adapter sa présence en fonction de chaque client
- **Prévenir le conflit aux CLS**
  - ✓ Les 3 V de la communication
  - ✓ les techniques de communication pour limiter les conflits
  - ✓ La gestion des priorités
  - ✓ Le traitement des objections client
  - ✓ Les techniques pour maintenir une base de poids fiable
  - ✓ les techniques pour prévenir la démarque aux CLS sans déclencher des conflits
- **Gérer ses émotions aux CLS**
  - ✓ éviter d'accumuler des tensions négatives
  - ✓ les origines du comportement agressif
  - ✓ l'échelle de l'agressivité