

# Accueil, information et gestion des réclamations clients (incluant les caisses libre service)

## 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 et de la zone SCO.

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

Accompagner les clients utilisateurs des SCO.

Maîtriser le stress et les situations conflictuelles.

### Points forts

La formation aborde les deux dimensions du métier de l'Accueil : maîtrise comportementale et exploitation des outils et technologies dédiées à l'Accueil.

Contribue au développement commercial du magasin par un comportement accueil fidélisant.

Renforce la gestion et le suivi des retours (i.e. : respect de la charte d'accueil et lutte contre la fraude).

Instaure un contrôle fiable et qualitatif de la zone SCO.

## Programme réf. : .P.FO. AIGRSCO

- **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**
  - ✓ • Pratiquer l'écoute active
  - ✓ • Méthodes d'analyse de la situation et du besoin client
  - ✓ • Hiérarchisation des réclamations
- **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**
  - ✓ • Gestion des retours
  - ✓ • Ecart de prix
  - ✓ • Méthode de remboursement
  - ✓ • Gestion des garanties
  - ✓ • Les principaux types de réclamations
- **L'Accueil, partie intégrante de la fidélisation**
- **Conclure positivement**
- **Savoir présenter les services et concepts associés à l'enseigne**
- **Management de la zone SCO**
- **Définition d'une caisse libre service**
- **Le métier d'hôtesse CLS**
  - ✓ • Positionnement et discours des hôtesses SCO vis-à-vis des clients
  - ✓ • Rappel des risques de démarque

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

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

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 2.5 jours (18 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.