

## REF PROGRAMME P.FO.HOASIGREL

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre les enjeux et maîtriser les fondamentaux de la relation client lors de l'accueil des clients.

Tendre vers l'excellence relationnelle

Points forts : Cycle complet permettant de couvrir tous les points de contact client : accueil, caisse classique, Scan'achat...

## A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(sse) accueil / Hôte(sse)

accueil, niveau 2A

Ne nécessite pas de pré-requis

## ORGANISATION

Durée : 6 jour (42 heures)

Atelier de formation sur site

Atelier de formation sur site avec table ronde, exercices individuels

et collectifs, travail en sous

groupe, training, jeux de rôle et

mise en situation

## Cycle de formation hôte(sse) (employé niveau II) Instaurer la signature relationnelle avec ses clients

### • Atelier Hôte(sse)s de Caisse hyper (7heures)

Groupe de 5 à 6 participants

- ✓ Principaux objectifs  
Etablir de façon participative les règles du jeu collectives au service caisse de l'hyper (clients – magasin – collaborateurs)  
Appliquer les fondamentaux de l'accueil et de la relation client  
Adapter son comportement dans la relation client  
Gérer et anticiper les situations clients

- ✓ Contenu

#### **L'équipe caisse : Une équipe au service de ses clients**

- L'accueil: personnalisation de l'accueil de l'hyper: de la prise de contact à la prise de congés quelque soit le client (connu ou méconnu) => reconnaissance du client (écoute active, questionnement, utilisation du nom...)
- Respect du port de la tenue
- Discours et attitudes à adopter : s'adapter au rythme du client, proposition de la carte de fidélité, proposer d'ensacher les articles sensibles, savoir aider les clients si nécessaire, savoir gérer le flux en caisse notamment sur la caisse 18, avoir une attention pour chaque client, garantir que sa caisse soit propre à chaque instant, discours à tenir en cas de refus de paiement
- Discours et attitudes à proscrire : discussions entre collègues ou prolongées avec les clients, lecture de magazines en caisse, retards à la prise de poste ou au retour de pause, avoir des affaires personnelles à son poste, positionnement en caisse non respecté, échanges de monnaie entre hôtesse

#### **Du métier de caissière au métier d'hôtesse de caisse**

- Comprendre en quoi l'hôtesse peut contribuer à la satisfaction client
- Favoriser la remontée d'informations : que pense le client de mon magasin ?
- Optimiser les temps creux au service des organisations (nettoyage, rangement, pauses hôtesse, réalisation des missions annexes...)
- Faire face avec professionnalisme à toutes les situations clients (comprendre l'objet du mécontentement pour y apporter une réponse personnalisée)

### • Gestion des clients difficiles, agressifs, des incivilités, et du stress induit (7 heures)

Groupe de 10 à 15 participants

- ✓ Principaux objectifs  
Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles (insatisfaits, mécontents, injurieux, agressifs)  
Régénérer son énergie pour résister au stress et à l'usure de la pression client quotidienne  
Maintenir la qualité de contact quelque soit le moment de la journée

- ✓ Contenu

#### **Les origines de la pression client**

- Différences entre incivilité et agressivité
  - Distinguer sources de pression : externes, internes et personnelles.
  - Les étapes de la colère, les typologies d'interlocuteurs agressifs
- #### **Identifier son profil personnel et savoir s'affirmer**
- Cerner son propre profil
  - Les techniques pour diminuer la pression et éviter l'escalade négative.
  - Mise en situation (exercices d'applications et jeux de rôles)

#### **La gestion de son stress**

- Comprendre ses émotions
- Savoir prendre du recul
- Les étapes pour gérer les différents types de situations difficiles
- Dédramatiser une situation ou un entretien difficile.

#### **Maintenir la qualité d'accueil**

- Les techniques pour évacuer et récupérer
- Se recentrer sur les fondamentaux de l'accueil