La relation client gagnante !

Formation en présentiel

Qualifiante

Bloc 3 Module 1

Formation non obligatoire (au sens de l'article L6321-2)

Sommaire

Objectif(s) 2
Publics et Prérequis 2
Durée 3
Méthodes pédagogiques: 3
Programme 5
Moyens Pédagogiques 6
Moyens d'encadrement 6
Dispositifs de suivi 6
Dispositif d'appréciation des résultats 6

Objectif(s)

L'objectif d'une action de formation de formation professionnelle correspond au but précis qu'elle se propose d'atteindre et vise une évolution des savoirs et des savoir-faire des bénéficiaires de l'action à partir de leurs connaissances, compétences, qualifications et besoins.

La relation client gagnante !

La formation « La relation client gagnante !» permet d'identifier les clés d'une relation client de qualité, d'adapter son discours et sa posture quelle que soit la situation rencontrée pour une qualité de service et une satisfaction client optimales.

Compétences techniques et fonctionnelles à acquérir :

- ✓ Compléter ses compétences techniques par des savoir-faire et savoir-être en relation Client et leurs comportements clés associés.
- ✓ Acquérir les fondamentaux d'une communication réussie avec le client.
- ✓ Développer et s'approprier les postures comportementales génératrices de satisfaction client.
- ✓ Savoir adapter son style de communication en fonction des clients et des situations.
- ✓ Savoir pratiquer un dialogue constructif avec un client énervé.
- ✓ Acquérir des outils et des techniques pour prévenir et gérer les situations de communication plus conflictuelles avec le client.
- ✓ Savoir transformer un client mécontent en client satisfait.

Publics et Prérequis

- ➢ Être âgé de 18 ans,
- ➢ Posséder un casier judiciaire vierge et être inscrit sur les listes électorales ou appartenir à un pays membre de l'Union européenne.
- ➢ Maîtrise de la langue française, à l'oral comme à l'écrit
- ➢ Niveau d'entrée : Niveau IV ou une expérience de 5 ans dans la branche des casinos de jeux

- Publics concernés : Caissiers, contrôleurs aux entrées, agents de sécurité, mécaniciens, techniciens, barmans, serveurs, gestionnaires, croupiers, chefs de table, chefs de partie JT, employés administratifs etc …
- Capacité : 8 stagiaires

Durée

L'action de formation sera d'une durée de 14 heures en présentiel répartie sur 2 journées.

Exemple de ventilation sur 2 journées :

Jour 1 :

- Les attentes fondamentales de nos clients
- Le parcours client
- La rencontre client

Jour 2 :

- Les mécanismes du conflit dans la relation client
- Les typologies de client
- Moi et le conflit
- La posture efficace avec un client mécontent
- La boite à outil si le ton monte !
- La gestion de l'après-conflit

Méthodes pédagogiques :

Une méthode pédagogique décrit le moyen pédagogique adopté par le formateur pour favoriser l'apprentissage et atteindre son objectif pédagogique.

Dans le cadre de cette action de formation, le CFPC distingue 4 méthodes pédagogiques :

- Passive, expositive ou magistrale.
- Démonstrative ou du modèle,
- Interrogative ou maïeutique,
- Active ou de découverte

Elles peuvent être pratiquées dans une séquence pédagogique, soit individualisée, soit en petits ou grands groupes avec ou sans la médiation d'outils pédagogiques.

1. **Méthode passive, expositive ou magistrale** :

Le formateur maîtrise un contenu structuré et transmet ses connaissances sous forme d'exposé : c'est le cours magistral

2. **Méthode démonstrative ou du modèle :**

Le formateur détermine un chemin pédagogique : il montre, fait faire ensuite et fait formuler le stagiaire pour évaluer le degré de compréhension.
Cette méthode suit l'enchaînement suivant :

- Montrer (démonstration),
- Faire faire (expérimentation)
- Et faire dire (reformulation).

La stagiaire acquiert un savoir-faire par simple imitation.

3. **Méthode interrogative ou maïeutique :**

Le stagiaire est reconnu comme possédant des éléments de connaissance ou des représentations du contenu à acquérir. A l'aide d'un questionnement approprié, le formateur permet au stagiaire de construire ses connaissances par lui-même ou de faire des liens et de donner du sens à ces éléments épars.

4. **Méthode active ou de découverte :**

Le formateur crée un scénario pédagogique avec du matériel qui permet d'utiliser les essais, les erreurs et le tâtonnement pour apprendre.
Il mobilise l'expérience personnelle du stagiaire ou celle d'un groupe pour apprécier la situation et résoudre le problème avec leurs moyens.

Le travail intra cognitif et le travail co-élaboratif entre pairs sont favorisés.

Cette méthode suit l'enchaînement suivant :

- Faire faire au stagiaire,
- Faire dire au stagiaire
- Le stagiaire reformule.

Programme

Avant le présentiel :

Le CFPC analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s) en effectuant une évaluation diagnostic du futur apprenant.

Le test de positionnement est effectué en amont de la formation. Il a pour objet de viser les acquis plus que les aptitudes. Le résultat de cette évaluation "diagnostic" nous donne des informations dans le but d'ajuster la formation aux différents profils des stagiaires. Il permet également de créer des groupes homogènes.

Pendant le présentiel :

1. Accueil des participants et présentation
2. Les attentes fondamentales de nos clients
3. Le parcours client
4. La rencontre client
5. Les mécanismes du conflit dans la relation client
6. Les typologies de client
7. Moi et le conflit
8. La posture efficace avec un client mécontent
9. La boite à outil si le ton monte !
10. La gestion de l'après-conflit

Moyens Pédagogiques

- Salle de formation spécifique
- Supports pédagogiques et techniques sous format papier et informatique
- Un support théorique général, reprenant l'ensemble des sujets à traiter.
- Des fiches techniques concernant des points particuliers.

Moyens d'encadrement

Nom : Pascale LEPHILIPPE
Statut : Formatrice, consultante associée Cabinet Longitudes (Lyon)

Dispositifs de suivi

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur,
- Questions orales ou écrites (QCM…),
- Mises en situation,
- Fiches d'évaluation,

Dispositif d'appréciation des résultats

Après le présentiel :

L'évaluation finale vise à valider ou non l'acquisition des connaissances à l'issue du parcours de formation.

Épreuve écrite : évaluations dématérialisées et accessibles sur une plateforme sécurisée. Le candidat répond à une série de questions permettant de vérifier la maitrise des compétences.

Epreuve orale : Jeu de rôle

Il s'agit d'une situation reconstituée de 20 min où le candidat tire un contexte au hasard et dispose de 20 min pour analyser et réfléchir et se préparer.

Le candidat est mis en situation face au jury (évaluateur observateur). Un membre du jury assure le jeu de rôle.

Entretien :

Cette épreuve est suivie d'un entretien de 20 min mené par le jury. Il permet au candidat d'argumenter les choix opérés et les compétences mobilisées dans le cadre des jeux de rôles.

1. **Les 3 niveaux de compétences retenus**

Niveau	Compétences
A	Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence sont acquises.
B	Les connaissances nécessaires à la maitrise de la compétence sont partiellement acquises.
C	Les connaissances nécessaires à la maitrise de la compétence ne sont pas acquises.

2. **Le nombre de points attribués par niveau**

Niveau A = 4 points	Niveau B = 2 points	Niveau C = 1 point

3. Niveau de compétence requis à partir des critères d'évaluation déterminés

Compétences	Niveau	Nombre de points
Compléter ses compétences techniques par des savoir-faire et savoir-être en relation Client et leurs comportements clés associés.		
Acquérir les fondamentaux d'une communication réussie avec le client.		
Développer et s'approprier les postures comportementales génératrices de satisfaction client.		
Savoir adapter son style de communication en fonction des clients et des situations.		
Savoir pratiquer un dialogue constructif avec un client énervé.		
Acquérir des outils et des techniques pour prévenir et gérer les situations de communication plus conflictuelles avec le client.		
Savoir transformer un client mécontent en client satisfait.		
Total		

Pour que la formation soit une chance pour tous

Notre organisme est engagé dans une démarche d'accueil et d'accompagnement en formation des personnes en situation de handicap

Dans ce cadre, nous vous proposons :

- de **vous accueillir** et **vous accompagner** individuellement,
- d'**évaluer vos besoins** spécifiques au regard d'une situation de handicap,
- de **mettre en œuvre les adaptations** pédagogiques, organisationnelles et matérielles nécessaires.

Contactez le
RÉFÉRENT HANDICAP
de notre organisme

NOM DE L'ORGANISME :
CFPC

NOM DU RÉFÉRENT :
Thierry DESCORMIERS

TÉLÉPHONE :
06.07.91.12.25

MAIL :
tdescormiers@cfpc.fr

agefiph ouvrir l'emploi aux personnes handicapées