

### Programme de formation en présentiel

#### Objectifs pédagogiques et contenu de formation

#### 1) Appréhender les clefs de la communication interpersonnelle

- Reconnaître ses propres pratiques en situation de communication et en mesurer l'impact.
- Retenir les lois essentielles de la communication
- Identifier les obstacles à une bonne communication.
- Les outils de communication positive

#### *Exercice d'autodiagnostic. Ateliers collaboratifs.*

#### 2) Répondre aux besoins et aux attentes du client

- Reconnaître les 5 stades de la satisfaction client.
- Questionner les attentes du client.
- Ecouter pour comprendre le problème, la demande, les attentes du client

#### *Mises en situation. Etude de cas.*

#### 3) Répondre au mécontentement d'un client

- Eviter les irritants
- Identifier les déclencheurs du mécontentement et de la colère.
- Dédire les attitudes à proscrire devant un client en colère.
- Mettre en oeuvre 5 attitudes clefs devant un client en colère.
- Elaborer une réponse positive et professionnelle face à la critique.

#### *Ateliers collaboratifs.*

#### *Etudes de cas concrets pris dans la vie professionnelle des participants (ou avis reçus de clients)*

#### 4) Transmettre le sens de l'accueil aux nouveaux arrivants / saisonniers

- Transmettre les éléments de la formation aux nouveaux
- Planifier les sessions de transmission
- Animer des ateliers miroirs démontrant les clefs d'un accueil réussi

#### *Mises en situation sous forme d'ateliers miroirs*

#### Objectifs de fin de formation :

A la fin de la formation, chaque stagiaire sera capable de :

- ✓ identifier les facteurs clefs de succès de la satisfaction client et les mettre en oeuvre,
- ✓ communiquer de façon positive et constructive avec les clients,
- ✓ accueillir sereinement les réclamations clients,
- ✓ formuler une réponse adaptée à chaque situation de mécontentement client, prenant en compte à la fois le respect du client et le respect de l'entreprise.
- ✓ animer des ateliers en interne pour transmettre le sens de l'accueil aux nouvelles recrues.

**Public :** Exploitants ou salariés de parc de loisirs actifs

**Prérequis :** pas de prérequis.

**Effectif :** 5 minimum - 10 maximum

**Durée :** 2 journées - 14 heures

**Horaires :** voir fiche d'inscription

**Rythme :** en continu

**Lieu :** site choisi par le client

**Moyens pédagogiques :** Support de stage remis à chaque stagiaire. Présentation Powerpoint.

**Moyens techniques :** salle équipée de paperboard, vidéoprojecteur, tables modulables

**Encadrement :** Cécile MOLLIET, formatrice titulaire d'un Master Ecole de commerce, 20 ans d'expérience terrain, dont 11 en management d'équipes, et 14 ans en service clients et satisfaction clients.

#### Suivi et appréciation des résultats :

- ✓ Feuilles de présence signées par stagiaires et formateur par ½ journée.
- ✓ Attestation individuelle de fin de formation.
- ✓ Evaluation formative continue durant la formation : questionnement oral à la fin de chaque module pour vérifier l'acquisition des concepts, mises en situation. Analyse des retours d'expérience en jour 3.
- ✓ Questionnaire individuel de satisfaction à chaud, en fin de formation.