



TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT - PRÉSENTIEL -



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les bases de la communication interpersonnelle et leur impact sur la relation client.
- Développer des compétences en écoute active et en gestion des attentes des clients.
- Apprendre à gérer les situations difficiles et les réclamations avec professionnalisme.
- Optimiser la satisfaction et la fidélisation des clients grâce à une communication efficace.



PUBLIC CIBLÉ

- Conseillers en voyage et agents de voyage.
- Professionnels du tourisme en contact avec la clientèle.
- Toute personne souhaitant améliorer ses compétences en communication et relation client.



PRÉREQUIS

Aucune compétence préalable requise.



DURÉE

14 heures (2 jours)



HORAIRES DES SESSIONS

À définir



LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail
ou dans un centre de
formation dédié.



PRIX (HT)

À partir de 1200 € /jour



CONTENU DU PROGRAMME

JOUR 1 : LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION ET DE LA RELATION CLIENT (7 HEURES)

- Introduction à la communication interpersonnelle et son impact sur la relation client (1h)
- Les principes de l'écoute active et de l'empathie (1h30)
- Adapter sa communication en fonction du profil du client (1h30)
- Les bases du langage verbal et non-verbal en situation professionnelle (1h)
- L'importance des premiers contacts et de la gestion de l'accueil (1h)
- **Atelier pratique : exercices de communication et mise en situation (1h)**

JOUR 2 : GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET FIDÉLISER LE CLIENT (7 HEURES)

- Techniques de gestion des conflits et des réclamations clients (1h30)
- Apprendre à reformuler et à répondre aux objections de manière constructive (1h30)
- La gestion du stress et des émotions dans la relation client (1h)
- Développer une approche personnalisée pour fidéliser les clients (1h)
- Utiliser les outils numériques pour améliorer la communication client (1h)
- **Atelier pratique : jeux de rôle et mises en situation réelles (1h)**

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Supports de formation détaillés.
- Études de cas et mises en situation.
- Exercices pratiques et jeux de rôle.
- Présentations interactives et outils numériques.

MODALITÉ DE FORMATION

- Présentiel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

- Observation continue lors des ateliers.
- QCM avant et après la formation pour évaluer la progression.



MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

- Attestation de participation délivrée à la fin de la formation.
- Questionnaire de satisfaction remis en fin de session.

-> Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme «sur mesure» adapté à vos besoins spécifiques. Ce plan de cours «sur mesure» permettra également d'établir la liste des éventuels achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com