

FORMATION TRANSFORMER CHAQUE INTERACTION CLIENT EN UNE EXPERIENCE ENGAGEANTE ET DIFFERENCIANTE

Accueil, posture, situations difficiles – sécuriser durablement votre parcours client.

Et si chaque interaction avec vos clients devenait votre marque de fabrique ?

Accueil mécanique, situations sensibles mal gérées, irritants qui s'accumulent : la relation client se joue à chaque contact. Cette formation arme vos équipes pour transformer chaque interaction – du premier accueil à la résolution d'une situation tendue – en moment positif, professionnel et différenciant. Manag'Color®, méthode CAP (Calmer-Analyser-Proposer), communication non violente : les outils sont à la fois simples et puissants.

De 10h30 à 35 heures selon les modules choisis (parcours modulable du module accueil au dispositif Ambassadeur Relation Client), vos équipes repartent avec une posture professionnelle calme et bienveillante – y compris dans les situations délicates. Pour fidéliser, oui. Mais d'abord pour incarner.

**chrom
action**
CONSEILS & FORMATION

PUBLIC CONCERNÉ :

Toute personne en contact client (présentiel, téléphone ou en Visio), ainsi que les managers ou responsables supervisant une activité de relation client ou d'accueil public.

PRÉ-REQUIS :

Aucun

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Formation en présentiel (option distanciel selon les modules choisis).

DURÉE :

De 14h à 35 heures selon options et modules choisis.

TARIF :

A Marmande : à partir de 1650 € HT/groupe de 8 stagiaires.
Hors Marmande et groupe : nous consulter

LIEU :

Au Hangar des Conseils à
MARMANDE
Au sein de l'entreprise

LE PROGRAMME

Un parcours modulable, de l'accueil aux situations sensibles, pour incarner durablement l'excellence relationnelle.

MODULE 1 – RÉUSSIR SON ACCUEIL CLIENT (1,5 JOUR)

Objectif : Créer une première impression positive et personnalisée – installer immédiatement un climat de confiance.

- Identifier son profil relationnel (Manag'Color®) dominant
- Distinguer les 4 profils clients et adapter sa communication
- Comprendre les 3 leviers d'un accueil chaleureux (verbal, non-verbal, para-verbal)
- Option renforcement (½ journée) : mises en situation et ancrage des réflexes

MODULE 2 – GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES AVEC PROFESSIONNALISME (2 JOURS)

Objectif : Transformer tensions et irritants clients en opportunités de fidélisation, avec calme et méthode.

- Identifier son profil relationnel (Manag'Color®) dominant
- Distinguer les 4 profils clients et adapter sa communication
- Comprendre les 4 mécanismes d'insatisfaction
- Découvrir la méthode CAP : Calmer – Analyser – Proposer
- Initier une posture factuelle et bienveillante
- Option renforcement (½ journée) : entraînement pratique sur cas terrain

MODULE 3 – PARCOURS COMPLET – EXCELLENCE RELATIONNELLE (3 À 5 JOURS)

Objectif : Combiner accueil et situations sensibles, enrichis par la communication non violente.

- Sa communication du premier contact à la résolution
- Posture professionnelle en situation délicate avec la méthode CAP
- Désamorcer les conflits clients par une communication factuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

Inscription 14 jours minimum avant le début de la formation

Feuilles de présence.

Questionnaire de positionnement.

Évaluation des acquis en cours et en fin de formation.

Questionnaire de satisfaction.

ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation.

N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter

ÉQUIPES ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formatrice spécialisée en relation client + équipe pédagogique CHROMACTION.

Pédagogie active : Divers outils jeux et cas pratiques et/ou mise en situations adaptées à l'entreprise.

Supports numériques (présentations, documents partagés).

En distanciel : plateforme de visioconférence, partage d'écran et supports dématérialisés.

Taux de satisfaction globale :
100% depuis le 01/01/2022

- Communication non violente pour désamorcer avec bienveillance

MODULE 4 – DISPOSITIF AMBASSADEUR RELATION CLIENT (2 JOURS MIN.)

Objectif : Ancrer durablement les pratiques et éviter l'essoufflement post-formation.

- Maintenir la dynamique engagée des équipes
- Valoriser les progrès concrets et renforcer la confiance collective
- Apporter des ajustements et méthodes complémentaires
- Ajuster le plan d'action en fonction des réalités du magasin
- Format renforçable selon la typologie et la taille du magasin

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

Module 1 :

- Identifier son profil Manag'Color® en réalisant le diagnostic, mettant en évidence 1 force et 1 axe d'amélioration.

-Distinguer les 4 clés pour adapter efficacement sa communication face aux 4 profils clients Manag'Color®.

-Distinguer les 3 leviers clés d'un accueil client chaleureux à partir de situations concrètes.

Module 2 :

-Identifier son profil Manag'Color® en réalisant le diagnostic, mettant en évidence 1 force et 1 axe d'amélioration.

-Distinguer les 4 clés pour adapter efficacement sa communication face aux 4 profils clients Manag'Color®.

- Savoir reconnaître les 4 principaux besoins clients afin de mieux appréhender les sources de satisfaction ou d'insatisfaction.

- Distinguer les 3 clés de communication (méthode CAP) à utiliser en relation client et tout particulièrement en cas de situations tendues.

Module 3 :

- Développer une communication factuelle en distinguant faits et interprétations, afin de gérer les conflits clients plus efficacement et calmement. + Les modules 1 et 2.

AU-DELÀ DE LA FORMATION :

Véritable levier collectif, cette démarche se déploie en formation, séminaire, ateliers ou accompagnement sur mesure, selon la dynamique que vous souhaitez engager.