

QUELS OBJECTIFS?

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
 - Créer une bonne relation clients
 - Mieux écouter les demande et y répondre de façon gagnant/gagnant
 - Gerer les clients difficiles de manières efficace

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module1

- Comprendre les clients mécontents
 - Qui sont-ils?
 - Leur attentes
 - Savoir identifier les « mécontents réguliers »

Module 2

- Gérer le client mécontent
 - Méthodologie du traitement d'une situation difficile
 - Prendre du recul et gerer le stress

Module 3

- La communication positive
 - La communication non verbale
 - L'écoute, l'analyse de la situation
 - Réussir à apaiser la situation

Module 4

- S'affirmer calmement
 - Trouver l'approche gagnant/gagnant
 - Savoir refuser poliment
 - Créer une relation d'adultes.

Les publics

- *Toutes personnes en communication avec la clientèle*

Pré - requis :

Aucun

Durée :

14H (2 jours)

Coût : stagiaire

250 € HT/base 4 personnes

Groupe Max 12

Lieux :

En entreprise partout en France sur demande

Information et inscription

T: 06 61 16 48 52

contact@acticop.com

marie@pauseco.fr

Sur rendez-vous

individuel

Gestion des clients difficiles

reception

Références client:

- 2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »
- 2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence »
- 2018: Les Collectionneurs: « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicalia).
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).
- 2014: Voyager Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».
- ...

Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...

Intervenante:

- Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client
- 2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet
- 7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.
- 3 ans d'expérience dans le Marketing.
- Bilingue Français-Anglais.



Gérer son e-réputation

QUELS OBJECTIFS?

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
 - Maîtriser son image et réputation digitale
 - Créer un lien avec vos clients et les fidéliser
 - Bien communiquer pour mieux vendre
 - Bien réagir en fonction des avis



PROGRAMME DE LA FORMATION

Introduction

- Prendre conscience des enjeux de l'e-réputation
 - Qu'est-ce que l'e-réputation?
 - Portraits des clients d'aujourd'hui
 - Définir le positionnement et les valeurs de son entreprise: pourquoi.
 - Exercice 1: diagnostic de votre présence et votre notoriété actuelle.

Module 1

- Le cadre juridique
 - Quels sont vos droits et devoirs face aux avis en ligne

Module 2

- Les Atouts de la gestion de son e-réputation
 - Pourquoi faut-il gérer son e-réputation: Influence de son site internet, ses réseaux sociaux et ses avis sur la clientèle.
 - Les principaux médias sociaux et sites d'avis
 - Exercice 2: Critères de la communication internet, le site, le blog, les réseaux sociaux et site d'avis les plus utiles et utilisés dans votre cas- comment les intégrer dans vos actions de communication (outils et pratiques).

Module 3

- Son site internet
 - Ai-je besoin d'un site internet?
 - Les informations essentielles à mettre sur son site
 - Les « to do » et les « don't »
 - Exercice 3: études de cas et retour sur soi

Les publics

- Les gestionnaires de la communication
hébergeurs, restaurateurs,
entreprises de loisirs &
innovantes

Pré-requis :

Connaître un minimum les sites d'avis vous concernant
Avoir un ordinateur avec accès internet lors de la formation.

Durée :

6H

Coût :

1400 € HT pour la journée de stage.

Groupe Max 15

Lieux :

En entreprise partout en France sur demande

Information et inscription

T: 06 61 16 48 52

marie@pauseco.fr

Sur rendez-vous

individuel

Gérer son e-réputation

Quelques références :

- 2019: Fafih Occitanie: « Accueil: devenir ambassadeur de son territoire ».
- 2019: Les collectionneurs: « la gestion des réseaux sociaux »
- 2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »
- 2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence et e-réputation »
- 2018: Les Collectionneurs: « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France »
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire »
- 2014: Voyager Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».

Module 4

➤ Animer ses réseaux sociaux

- Les types de messages
- Les bonnes pratiques de réponses aux sollicitations et commentaires sur les réseaux sociaux
- Exercice 4: études de cas

Module 5

➤ Gérer les avis clients

- L'impact de l'avis client sur votre entreprise
- Quand répondre à un avis
- Pourquoi créer un compte officiel
- Comment répondre: la boîte à outils de la réponse aux avis
 - les 6C de la réponse;
 - Qui parle, à qui, pourquoi: relativiser et répondre de façon cohérente;
 - répondre à un parler pour tous: identifier le lectorat et répondre au plus grand nombre
- Exercice 5: études de cas et réflexion groupé.

Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage pour connaître les attentes et besoins spécifiques
- Présentation théorique
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des cas pratiques
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, étude de cas, mise en situation...
- Le plus: une boîte à outils complète pour la mise en pratique après la formation.

Intervenante:

- **Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client**
- **2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet**
- **7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.**
- **3 ans d'expérience dans le Marketing.**
- **Bilingue Français-Anglais.**

