

## FORMATIONS RC

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)



Avis positifs comme négatifs, ayez  
la réponse adéquate.

20 ANS  
2002  
2022  
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels  
+ de 6600 participants  
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021  
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**

Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

## APPRENDRE A REpondre EFFICACEMENT AUX AVIS CLIENTS SUR LE WEB

2 jours, soit 14 heures

**Toujours proche de vous OU chez vous !**

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises  
du secteur Restauration Collective.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à  
tous. Si vous êtes en situation de handicap  
ou dans une situation nécessitant une  
adaptation, consultez nous.



### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,  
en parfaite adéquation avec votre réalité  
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-RC](http://www.essentielformation.com/programmes-RC)

“

**Comment avons-nous pu nous passer de ces  
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !**

”



## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Gérer** les situations délicates de l'accueil à l'oral et à l'écrit
- **Gérer** son stress et comprendre le fonctionnement humain qui mène aux situations délicates.
- **Adopter** une démarche professionnelle à l'écoute des réclamations
- **Savoir utiliser** l'écoute active. Maîtriser la méthode ERICA pour traiter les réclamations
- **Maîtriser** les techniques d'argumentation et de négociation
- **Comprendre** ce que le client attend de nous en Utilisant la méthode DISC pour se mettre sur le même rythme que son client afin de faciliter la communication pour argumenter et négocier avec lui.
- **Recevoir** les objections et décoder les points de blocage
- **Comprendre** les objections des clients, comprendre ce qu'ils attendent vraiment de nous afin de solutionner la problématique de manière rapide et efficace, Maîtriser le questionnement et en comprendre l'importance
- **Répondre** aux aspects factuels et émotionnels - Bien réagir en cas de mauvaise foi de l'interlocuteur.
- **Savoir mettre en pratique** les 4 accords toltèques pour savoir réagir aux aspects factuels et émotionnels (N'en faites pas une affaire personnelle/ Que votre parole soit impeccable/ Ne faites pas de suppositions/ Faites de votre mieux)





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

#### A) Le client / Comprendre que chaque réclamation est une opportunité pour le fidéliser – 3h30

- Désamorcer une situation délicate avant d'arriver au conflit
- Comprendre les effets économiques du mauvais traitement des mécontentements
- Utiliser la vérification systématique de la satisfaction des clients
- Comprendre les réclamations et la psychologie de celui qui les fait

#### B) Traiter la réclamation avec des attitudes constructives, acquérir des techniques – 3h30

- Comment gérer chaque typologie de client (Les agressifs, les bavards, les impatientes, les menteurs, les grossiers, le Monsieur Tout le monde qui se croit unique ...)
- Adopter les bonnes attitudes non verbales
- Repérer les comportements jugés « inefficaces »
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence au client, maîtrise de soi, assertivité.
- Adopter une attitude empathique
- Déceler la juste proximité relationnelle

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### Séquence 1 : Écouter et analyser les objections – 3h30

- Méthode : écouter avec intérêt et laisser la personne s'exprimer ; déceler les émotions sous-jacentes ; détecter la mauvaise foi.

#### Séquence 2 : Répondre aux objections – 3h30

- Répondre aux objections consiste à écarter les objections de mauvaise foi, accepter la partie émotionnelle de l'objection, répondre à son aspect factuel.





## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation** : 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.  
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.


**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

**Vous souhaitez un financement ?**  
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**Proximité et disponibilité.**  
Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

 03 21 01 36 12

 [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)



**essentiel**  
FORMATION