

# LES RÈGLES D'OR DU SERVICE AU CLIENT (+VENTE)

📍 **MODALITÉ DE FORMATION**  
Présentiel en centre de formation

🕒 **DURÉE**  
2 jours

🚩 **LANGUE(S) DE FORMATION**  
FR  
DE

👤 **DISPONIBILITÉ**  
12 places offertes

🎯 **PUBLIC CIBLE**

☰ **CONDITIONS DE PARTICIPATION**  
Sans frais pour les entreprises cotisantes. 250€/jour/personne pour les autres entreprises.

👤 **CONTACT ADMINISTRATIF**  
Oliver Deckers  
formations@cdc-digihw.lu

## OBJECTIFS DU MODULE

- › S'approprier d'une attitude positive orientée client
- › Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique
- › Connaître les meilleures techniques de prise en charge du client (accueil)
- › Comprendre les éléments clés de la communication interpersonnelle
- › Gérer les situations difficiles et les réclamations

## CONTENUS PÉDAGOGIQUES

1. Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil
  - › Réussir le premier contact.
  - › Soigner sa présentation et ses gestes corporels.
  - › Identifier les besoins et attentes spécifiques du client.
  - › Repérer et comprendre le langage non verbal.
  - › Connaître son influence dans la relation
  - › La réciprocité des comportements.
  - › Assurer un accueil "maîtrisé" et professionnel, grâce aux 3 attitudes clés
2. Agir en professionnel
  - › Les impacts de l'accueil client sur l'image de marque de l'entreprise. Se connaître pour mieux gérer ses réactions émotionnelles.
  - › L'assertivité : l'affirmation de soi.
  - › La relation de confiance et de respect mutuel.
  - › Connaître son rôle et ses missions.
  - › S'adapter aux différences culturelles.
  - › Faire face aux imprévus et être proactif.
3. Se préparer et s'entraîner à gérer des situations difficiles
  - › Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper.
  - › Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations difficiles. Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu.

**MODALITÉ DE FORMATION**  
Présentiel en centre de formation

**DURÉE**  
2 jours

**LANGUE(S) DE FORMATION**  
FR  
DE

**DISPONIBILITÉ**  
12 places offertes

**PUBLIC CIBLE**

**CONDITIONS DE PARTICIPATION**  
Sans frais pour les entreprises cotisantes. 250€/jour/personne pour les autres entreprises.

**CONTACT ADMINISTRATIF**  
Oliver Deckers  
formations@cdc-digihw.lu

- > Faire face aux attitudes manipulatrices ou agressives du client.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- > Enseignements théoriques (cours magistral en classe ou atelier)
- > Travaux de groupe, échanges entre pairs (exposé, discussion, ...)

## CERTIFICATION

Document de validation : Attestation de participation

## RESPONSABLE(S) DE LA FORMATION

Oliver Deckers (formations@cdc-digihw.lu)