Objectifs

* Connaître les principales clés de l’accueil client
* Valoriser l’image de l’entreprise par une prise en charge efficace du client
* Développer la fidélisation
* Gérer les situations délicates
* Valoriser son territoire

Programme

* Fidéliser ses clients : construire une relation durable
* Les fondamentaux de l’accueil client (accueil, écoute, conseil, suivi, remerciement)
* Les leviers de fidélisation : personnalisation, programme de fidélité, attentions particulières.
* Comprendre les attentes des clients, créer une expérience positive et à assurer la gestion de la relation client.
* Transformer un client satisfait en ambassadeur de son commerce.
* Gérer les retours et les avis (en boutique et en ligne).
* Gérer les situations difficiles : transformer les défis en opportunités
* Identifier les typologies de clients difficiles (mécontents, impatients, exigeants).
* Désamorcer un conflit tout en préservant la relation client.
* Valoriser son territoire et accueillir les touristes étrangers
* Dieppe et ses atouts : patrimoine, gastronomie, événements, lieux incontournables.
* Adapter son discours selon la nationalité et les attentes des touristes (culture, habitudes).
* Bases en anglais (ou autres langues clés) pour accueillir des visiteurs étrangers.

Méthodes pédagogiques

### Alternance d’apports théoriques et de cas pratiques.

**Intervenants :** Conseillers de la CCI Rouen Dieppe Elbeuf

Public

Salariés des commerces de Dieppe

Prérequis

Être salarié d’une entreprise de moins de 50 salariés relevant de la branche de l’OPCO EP

Dates et lieu de la formation

Mardi 27 mai 2025 matin - Business Center - 1 quai de l'avenir 76200 Dieppe