

# AMBASSADEUR DE MA VILLE- DIEPPE L'ACCUEIL CLIENT

## Contenu pédagogique

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, impatientes, 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.

## Organismes et lieux de formation

- **CCI SEINE MER NORMANDIE** Business Center

### ▼ OBJECTIF

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

### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des commerces de Dieppe

### ▼ PRÉREQUIS

Être salarié d'une entreprise de moins de 50 salariés relevant du périmètre d'OPCO EP

### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques. Intervenants : Conseillers de la CCI Rouen Dieppe Elbeuf

### ▼ DURÉE

3.50h