

PROGRAMME DE FORMATION

Les bases de l'accueil client

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Les bilans de compétences et formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap avec de possibles adaptations.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux commerciaux et humains d'une relation réussie.
- Mettre en place une communication efficace.

Public visé

Toutes personnes en contact avec la clientèle.

Prérequis

Aucun.

Délais d'accès

Plusieurs sessions sont organisées tout au long de l'année. Nous contacter pour connaître les prochaines dates.

Durée

7 heures.

Méthodes pédagogiques

- Intervenant : formateur-consultant disposant d'une pratique approfondie de l'accueil client.

Conditions de déroulement

La formation se déroule pendant le temps de travail (en intra-entreprise).

Programme de la formation

Introduction

- Qu'est-ce que l'accueil ? En quoi est-ce important ?

Le relationnel client

- Identifier ses forces et ses faiblesses
- Quelles sont les attentes des clients
- Construire une relation gagnant/gagnant

Comment exploiter son potentiel

- Techniques de communication
- L'analyse transactionnelle

Vivre la relation avec le client

- Reconnaître les étapes de l'échange
- Les objectifs de l'échange client

Cette formation peut être prolongée par le module « Gestion des conflits clients ».

Suivi, évaluation et validation

- Une évaluation des acquis de la formation, réalisée selon des modalités adaptées au contenu suivi : quiz, exercice pratique, mise en situation.
- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire à l'issue de la formation.

Coût de la formation

Conditions tarifaires : nous consulter.

Tarif calculé sur devis, selon le nombre de participants, la durée retenue et les spécificités de l'intra-entreprise.

Financement

- Plan de développement des compétences de l'entreprise, avec prise en charge OPCO possible selon les accords de branche.
- Financement personnel.

Cette formation n'étant pas enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles ni au Répertoire Spécifique, elle n'est pas éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).

Renseignements et inscription

contact@ressourcesetprogres.fr — 02 31 93 02 10 — Caen, Cherbourg-en-Cotentin, Alençon