

## RELATION CLIENT, DÉVELOPPER UNE CULTURE CLIENT



Horaires : **9h - 17h**  
Durée : **14 heures**



Lieu :  
**À définir**



Prix : -



Nombre de participants :  
**8 à 12 personnes**



Public :  
**Cette formation s'adresse  
aux salariés exerçant  
une activité au contact  
physique/téléphonique  
des clients.**

### OBJECTIF DE LA FORMATION

- Identifier les enjeux de la qualité de la relation avec le client.
- Comprendre mon rôle dans la qualité du service rendu.
- Adopter une posture orientée client.
- Mises en situations professionnelles.
- Adapter son management à chaque situation.
- Validation des contenus.

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

#### Comprendre la démarche qualité :

- Notions Qualité, processus Client, évaluation.

#### Déterminer les missions aide/portage à repas au domicile :

- Lecture livret accueil agent.
- Limites de l'intervention.
- Connaissance du client.

#### Communiquer dans le cadre professionnel :

- Schéma de la communication.
- Ecoute active, reformulation.
- Les bases du savoir être, relation avec le client.

#### Identifier la posture professionnelle attendue :

- Mise en situation de communication.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques.
- Échanges d'expérience.
- Réalisation carte mentale.
- Mises en situation, jeux de rôle.



Les formations  
A&C sont éligibles  
à financement au  
titre de la formation  
professionnelle.

### INFOS & INSCRIPTION

+33 (0)5 46 97 51 42 | [contact@atouts-competences.fr](mailto:contact@atouts-competences.fr) | [atouts-competences.fr](http://atouts-competences.fr)

N° de déclaration d'activité : **54170065417**