

RELATION CLIENT, DÉVELOPPER UNE CULTURE CLIENT



Horaires : **9 h – 17 h**

Durée : **14 h**

Accessibilité : **Selon
calendrier de
programmation**



Lieu :

A définir



Nombre de participants :

**6 à 10
personnes**



Prix :

**Merci de nous
consulter**



Public :

Tout public



A & C s'engage à assurer
l'accès de ces formations
auprès des personnes en
situation de handicap

PRÉREQUIS

- Toute personne concernée par la relation client.

OBJECTIFS 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 DE LA FORMATION

Comprendre la démarche qualité

- Notions Qualité, processus Client, évaluation

Déterminer les missions dans l'entreprise

- 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

SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

- Evaluation de la formation par les participants.
- Remise d'une attestation de fin de formation.