



PROGRAMME

ACCUEIL CLIENT

UN PROGRAMME D'EXCELLENCE QUI VOUS ASSURE L'ACQUISITION DE COMPÉTENCES POUR COMPRENDRE **LES ENJEUX DE L'ACCUEIL CLIENT** ET GÉRER **UN CLIENT MÉCONTENT**

Module – Accueil client

OBJECTIF – RENDRE LE STAGIAIRE CAPABLE DE :

- ANTICIPER L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL
- S'APPROPRIER LES PROCÉDURES D'ACCUEIL
- COMPRENDRE LES ENJEUX D'UN ACCUEIL CLIENT
- CRÉER LE LIEN
- CONSEILLER ET/OU VENDRE
- ACCORDER SON ATTENTION JUSQU'AU DÉPART DU CLIENT
- GÉRER L'ATTENTE ET LE CLIENT MÉCONTENT

Public visé

Personne en relation avec une clientèle ou patientèle

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation

Modalités d'accès

Sessions ouvertes toute l'année à la demande en présentiel ou en distanciel

Délai d'accès à la formation

1 mois maximum
Réponse à une demande sous 72h

Programme détaillé

Sur demande

Intervenante

Catherine DELARUE : Formatrice en techniques d'accueil client

Taux de satisfaction : 100%

Taux de réussite : 100%

Individuel ou groupe

En groupe de 6 personnes maximum

Durée

1 jour (7 heures)

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et mises en situations
Interaction et adaptation aux besoins
Pédagogie par l'action jeux de rôles

Moyens pédagogiques

Présentation power-point
Livrets individuels de formation papier et/ou numérique

Accessibilité personne en situation de handicap (PSH)

Adaptation possible au cas par cas selon les informations fournies

Modalités d'évaluation

Evaluation formative + QCM final
Certificat de participation établi au nom du stagiaire et transmis

Mode de règlement

Par chèque ou virement bancaire à l'ordre de IEFAB SARL.

Les prix indiqués au catalogue s'entendent, en euros H.T. et sont à majorer de la TVA au taux en vigueur, pour la durée totale de la session de formation.

Tarif

Formation individuelle : 1000€ HT en inter
Formation intra collective : tarif sur demande en fonction du nombre d'apprenants