

Accueil – Relation client

Les clés de réussite de la relation client par téléphone

Objectifs de la formation :

- Développer sa sensibilité client et sa qualité de service
- Maîtriser les fondamentaux de la communication par téléphone
- Gagner en aisance face aux situations difficiles

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public visé par cette formation

Tout public amené à être en relation avec un client



Programme

- Prendre conscience de l'importance de l'accueil quelsoit son poste
- Véhiculer une image positive de son entreprise
- Identifier les attentes des clients en matière de relation client
- S'approprier les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Développer l'écoute active et l'empathie
- Conduire un entretien téléphonique avec méthode
- Développer une attitude et un langage positif
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Gérer les situations difficiles

• PRÉ-REQUIS

Connaissance de l'environnement du tourisme et du vocabulaire professionnel

• PUBLIC CONCERNÉ

Demandeur d'emploi, salarié

• DÉLAI D'ACCÈS

1 mois avant début formation

• MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tests de positionnement d'auto-évaluation des compétences. Sous réserve de disponibilité et du mode de financement choisi.
- Nombre de places limité à 8 personnes par session.

• APRÈS LA FORMATION :

Possibilité de continuer vers la formation « Construire une relation client à distance (tel & visio) »

• ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN

SITUATION DE HANDICAP: Nous consulter

• **DATES & TARIFS** : nous consulter

• MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Formation présentielle basée sur la pédagogie active.
- Mises en situations professionnelles, échanges de pratiques
- Remise d'un livret pédagogique
- Intervenante : formatrice spécialisée en techniques d'accueil et de relation client

• MODALITÉS DE VALIDATION

• Remise d'une attestation de formation

• LIEU DE FORMATION

• Le Nid, 1C rue Felix Platel, Saint Philbert de Grand Lieu



Pour toute information, nous contacter

Catherine Le Bris – 06 61 17 01 47

catherine.lebris@lebonbagage.com

Besoin d'informations complémentaires :

www.lebonbagage.com