

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 quel que soit 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