PARCOURS CLIENT

Accueil client | Prendre soin du client

1 jour - 7 heures

10 participants/session max.
Délai d'accès : 1 à 3 mois

Exercices pratiques en situation sur l'accueil client et les appels téléphoniques

Pédagogie active et participative avec alternance de présentation en salle et d'exercices pratiques : mises en situation, études de cas, scénarios

Modalité inter-entreprise à Nanterre.
Nous consulter pour un groupe intra

CENTRE DE FORMATION MONDIAL PARE-BRISE
01 30 71 13 97
formation@mondialparebrise.fr

MONDIAL PARE-BRISE

CENTRE DE FORMATION
SIRET : 418 505 343 01071
Déclaration d'activité: 11780756778

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir les marqueurs relationnels qui permettent d'accrocher, de satisfaire et de fidéliser les clients.
- Mettre en oeuvre des techniques d'accueil physique et téléphonique propice à l'échange et la communication.
- Développer les ventes additionnelles.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en fin de formation.
- A l'issue de chaque mise en situation, le formateur débriefe les points forts et axes d'amélioration de chaque participant.
- Évaluation de satisfaction à chaud réalisée en fin de stage.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout intervenant en contact direct ou indirect avec le client.

PROGRAMME

LES ENJEUX DE L'ACCUEIL CLIENT

- Définir le cadre de l'accueil en centre et par téléphone.
- Identifier des besoins et motivations du client
- Savoir répondre aux besoins du client

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Connaître des points essentiels sur l'accueil client en centre et par téléphone (posture, vocabulaire spécifique, savoir être)
- Assurer une prise en charge complète du client
- Connaître de la communication verbale et non verbale
- Gérer des situations difficiles par téléphone
- Les points clés de réussite du service à domicile

Possibilité de combiner cette formation avec « Sofia – Accueil client et saisie des dossiers ».

NB: Nos formations sont disponibles et ouvertes aux personnes en situation de handicap en fonction des besoins et des adaptations à prévoir. Contactez-nous à cette adresse mail formation@mondialparebrise.fr pour réaliser une analyse de la demande.

PRÉ-REQUIS

Compréhension de la langue française

COMPÉTENCES FORMATEUR

Double compétences techniques au métier des techniques d'animation de formation expérimenté dans le domaine de l'accompagnement clients et de la pédagogie des adultes

Tarif par personne*
580 € HT
696 € TTC

** Les modalités tarifaires et de prise en charge annoncées sont valables au moment de l'inscription. Toute modification de ces modalités en cours d'année fera l'objet d'une révision du tarif facturé de la formation.*