



PARCOURS CLIENT

ACCUEIL ET GESTION DES CLIENTS



1 jour - 7 heures



12 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 de mise en situation

Matériel utilisé :

Etudes de cas, scénarios de suivi



Formation animée sur le centre de Nanterre.

Pour toute demande d'informations, contactez-nous à cette adresse email: formation@mondialparebrise.fr

MONDIAL
PARE-BRISE

- CENTRE MONDIAL PARE-BRISE

Nanterre - Tél: 01 30 71 13 97
SIRET : 418 505 343 01071 –
Déclaration d'activité: 11780756778

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Harmoniser et homogénéiser les pratiques relationnelles vis-à-vis des clients
- Assurer un accueil de qualité propice à l'échange et la communication
- Développer les ventes additionnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en fin de formation.
- Évaluation par observation, exercice et mise en situation individuelle.
- Évaluation de satisfaction à chaud réalisée en fin de stage.
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire.
- Feuille d'émargement.

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 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

Possibilité de combiner cette formation avec « Parcours Client – Gestion administrative et facturation ».

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