

A CCUEIL ET RELATION CLIENT

Formation de
2 jours



Objectifs pédagogiques

Les objectifs de cette formation sont de vous aider à

- * Prendre conscience de l'enjeu de la relation client
- * Professionnaliser l'accueil dans entreprise
- * Utiliser des outils de communication efficaces
- * Gérer des situations difficiles

Programme

Acquisition des compétences nécessaires pour améliorer la qualité de l'accueil et du traitement du client à travers une communication interpersonnelle positive et congruente; pour interagir de façon harmonieuse et efficace avec les clients dans un contexte d'organisation et de prestation de service.

Le savoir-être, compétence fondamentale, sera présente en transversal pendant toute la formation.

Méthodes pédagogiques

Les apports théoriques, la méthodologie et les échanges d'expérience viendront en support de jeux et rôles et mises en situation pour favoriser l'apprentissage par l'action et la participation.

Une évaluation et une attestation sont remises à chaque participant à l'issue de la formation.

Public concerné

Assistant(e)

Secrétaire

Réceptionniste

Standardiste

Hôte(sse)

Contact

06.20.16.05.28 & contact@woodenspoon.fr