

I Modalités disponibles

Presentiel

I Durée de la formation

Durée de la formation : 7 heures.

I Public

Personnel en contact clientèle

I Prérequis

- Sens du service recommandé
- Accessibilité : adaptations possibles

I Formateur

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

I Méthodologie et moyens

pédagogiques

- Pédagogie active : ateliers pratiques, jeux de rôles, mises en situation
- Apports théoriques illustrés
- Supports visuels et fiches outils

I Objectifs

Acquérir les bons réflexes pour optimiser l'accueil : communication, écoute, proactivité
Créer une relation de qualité avec les clients

I Suivi et évaluation

- Évaluation diagnostique : positionnement en début de formation
- Évaluations formatives : observation en ateliers et jeux de rôle
- Évaluation sommative : Etude de cas, Quizz
- Délivrance d'une attestation de formation

I Financement

Tarif de la formation : 224,00 € HT soit 268,80 € TTC

I Satisfaction

Taux de satisfaction global : Non calculé

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : www.cfahconseil.com

H&C Conseil 6 Place de Regensburg 63000 CLERMONT-FERRAND
Tel : 0473932592 - Siret 42924994900075

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes

Contenu

1. Les fondamentaux de l'accueil

- les enjeux de l'accueil et la relation client
- Les attitudes professionnelles : posture, sourire, disponibilité
- Communication verbale et non verbale

2. Créer une relation de qualité

- Ecoute active et reformulation
- Identifier les besoins et attentes du client
- Gérer les situations délicates et objections

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : www.cfahconseil.com

H&C Conseil 6 Place de Regensburg 63000 CLERMONT-FERRAND
Tel : 0473932592 - Siret 42924994900075

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes