

« Accueil et Service Client »

Objectifs de la formation

Pour l'entreprise

- Améliorer sa démarche qualité au niveau de l'accueil et du service client.
- Fidéliser par la satisfaction client en apportant plus de valeur ajoutée dans le service.
- Homogénéiser les pratiques dans le cadre de procédures ou chartes de qualité.
- Professionnaliser les pratiques (au téléphone et en face à face).
- Soutenir ses équipes face aux difficultés de l'accueil et aux incivilités.

Pour les participants

- Développer son savoir-faire et son savoir-être dans la prise de contact et le service client.
- Mieux se positionner dans la relation client.
- Apprendre les techniques d'accueil (au téléphone, en face à face, ...).
- Adopter de nouvelles pratiques et valeurs.
- Gérer priorités, stress, conflits et risques psychosociaux.

Méthode pédagogique

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques.

L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires.

Les outils transmis aux stagiaires sont issus du management, de la vente et de la psychologie clinique (communication interpersonnelle).

Participants

Public concerné : le personnel d'accueil, et plus globalement l'ensemble des collaborateurs au contact des clients (**en face à face ou par téléphone**).

Nombre de participants : groupe de 1 à 12 personnes.

Durée

Formation de base : 2 jours (principes et outils de base).

Formation complète : 4 jours (avec spécialisation et mise en pratique intensive : jeux de rôle, vidéo, mise en situation...).

Lieu et matériel pédagogique

Lieu : dans vos locaux ou dans une salle à l'extérieur dans la ville de votre choix.

Matériel : salle avec tableau, brosse, marqueurs, caméra, TV (fournis par vous ou par nous).

Budget

Coût pédagogique + frais : sur demande.

Nous contacter pour une solution détaillée et adaptée à vos besoins.

International Satisfaction Association – S.A.R.L

80, Rue Saint Jacques 13006 Marseille

Téléphone : 09.50.71.05.29 www.internationalsatisfactionassociation.com

Email : contact@internationalsatisfactionassociation.com

Code APE 8559A – SIREN 844 659 227 – RCS MARSEILLE