

PROGRAMME DE FORMATION

Développer sa relation client

Durée de la formation :

7 heures

Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours à réception des documents contractuels signés

Rythme :

Sur mesure

Format :

À distance ou en présentiel.

Spécialité de formation :

34076 : Gestion relation client

Lieu de formation :

ISEAH FC
Metz 20 rue Joséphine Caye
57070 METZ ou dans vos locaux

Nombre de Participants :

De 1 à 10 participants

Pré-requis :

Si formation à distance, avoir un ordinateur fonctionnel muni d'un micro, d'une webcam et d'une connexion internet. Savoir lire et écrire

Public visé :

Tout public

Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins afin d'évaluer ses compétences

Objectifs de la formation développer votre relation client :

- Développer de bons réflexes et attitudes essentiels à un accueil de qualité
- Appliquer des automatismes dans les situations de stress.
- Préserver une relation client positive dans les contextes de tension.

Modalités d'évaluation :

- Les acquis théoriques et pratiques sont évalués tout au long du parcours de formation,
- Attestation de formation délivrée en fin de parcours,
- Test des prérequis et des acquis,

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires**Moyens techniques et pédagogiques :**

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse fc@iseah.fr ou au 07.88.79.31.16).

PROGRAMME DE FORMATION

DEVELOPPER SA RELATION CLIENT	Propager une image positive de votre entreprise ! • Connaître son entreprise pour plus d'efficacité, • Être incollable, pour mieux informer, • Identifier les attentes et les besoins de vos clients, • Optimiser l'espace d'accueil, d'attente, de réception, • Prendre du recul et optimiser la signalisation, • Gérer les situations d'attente. Développer les attitudes positives d'accueil • Prendre conscience de l'importance de la du non-verbal et la gestuelle, • Appliquer des attitudes positives affirmées, • Accueillir sans « envahir », • Améliorer sa communication verbale, • Savoir se présenter, • Maîtriser la communication non verbale, • Orienter vers l'interlocuteur approprié. Analyser le comportement du client • Détecter les motivations et les besoins du client, • Étudier le comportement du client, • Apporter la solution au client en donnant le choix, • Privilégier les bonnes formules, les bons mots et bonnes expressions. • Être ambassadeur de son entreprise. Évaluation et suivi des résultats • Désamorcer les situations tendues, • Caractériser un incident, • Identifier les différents types de réclamations, • Traiter les réclamations, • Faire face aux urgences, aux imprévus, • Agir avec réactivité, pour mener vers la solution.	7h00
---	--	--------------------