

De l'accueil à la relation client

Programme de formation

• Objectifs de la formation

L'objectif de cette formation est de faire découvrir et/ou faire comprendre à chaque participant :

- Les périmètres et les enjeux de la gestion de la relation client pour une enseigne
- Les facteurs clés de succès de la gestion de la relation client
- Connaître les clients d'aujourd'hui et leurs attentes
- Comprendre les champs d'application et les enjeux de la relation client
- Appréhender son rôle au sein du magasin
- Contribuer à la gestion de la relation client

• Public

Toute personne en contact direct avec des clients (public service caisse) .

• Pédagogie, animation, programme

La pédagogie active et interactive avec méthode interrogative permet à chaque participant de pouvoir échanger sur ses vécus dans une atmosphère bienveillante.

L'animation de la formation est basée sur l'alternance d'approches théoriques et pragmatiques. Exercices écrits et mises en situation.

Programme de formation :

- Connaissance des clients
- La relation client
- Evolution de la relation client
- La relation client dans mon métier
- Conclusion

• Prérequis à la formation

Aucun.

• Évaluation et/ou qualification

Livret pédagogique pour chaque participant en fin de formation, ainsi qu'un certificat de participation.

Lieu :

À définir avec le client (idéalement en résidentiel).

Nombre d'heures de la formation :

1 jour.
8 à 10 participants/session.

Langue :

Française.

Intervenant :

David SAUVAGEOT
(Psychologue du travail)
ou un intervenant RESILIENCE-RH

Contact :

RESILIENCE-RH
David SAUVAGEOT
6, place au bois
57100 Thionville
(+33) 3 82 56 62 67

info@resilience-rh.com