

Optimiser l'accueil et la relation client

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et
contact

CCI BAYONNE- CENTRE
CONSULAIRE FORMATION
EMISA - CCI FORMATIONS BAYONNE
05.59.46.58.03
emisa@bayonne.cci.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarie(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Tests

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

aucun

Prérequis pédagogiques :

aucun

Contrat de
professionnalisation
possible ?

Non

Objectif de la formation

- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation client - Savoir comprendre les clients et décoder les attentes - Adopter un comportement professionnel - Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser l'accueil et la relation client

Contenu et modalités d'organisation

1) GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE o Définir les objectifs de la mission d'accueil de son entreprise o Communiquer : définition et difficultés o Différencier les faits, opinions et sentiments 2) ADOPTER UN COMPORTEMENT POSITIF EN FACE A FACE ET AU TÉLÉPHONE o Accepter et s'adapter à son interlocuteur en pratiquant l'écoute active et l'empathie o Conserver une attitude professionnelle o Optimiser le para verbal : Adapter sa voix o Utiliser le vocabulaire d'accueil, poids des mots, personnaliser la relation o Gérer simultanément le téléphone et le face à face 3) DÉPLOIEMENT D'UNE ACTION DE QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT o Formalisation de la / les solutions apportée(s) o Planification des actions o Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord... o A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements 4) PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES o Identifier les causes et les signes avant-coureurs d'une situation conflictuelle : o Diagnostiquer son mode d'intervention, les principes de l'escalade conflictuelle o Maîtriser positivement des comportements inappropriés : repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation, o Définition d'un plan d'action personnalisé pour définir ses axes de progression 5) L'ÉVALUATION DES IMPACTS DES ACTIONS MENÉES AUPRÈS DU CLIENT INTERNE/EXTERNE o Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi o Mise en place d'une démarche d'amélioration continue

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Modularisé
Commentaires sur la parcours personnalisable • Formation : 14 heures – 2 journées de 7 heures • Rythme : 9h-12h30 // 13h30 – 17h • Modalités : En présentiel

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00489277	du 04/10/2024 au 11/10/2024	Bayonne (64)	CCI BAYONNE- CENTRE CONSULAIRE FORMATION		Non éligible	FPC