



Programme de Formation

Maîtriser les fondamentaux de la relation client

Réf. 2608SR-04

OBJECTIFS

Développer une relation client de qualité pour fidéliser la clientèle et valoriser l'image de l'établissement.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable

Comprendre les attentes et les différents profils de clients
Adopter une communication verbale et non verbale professionnelle
Personnaliser l'accueil et le service selon le client
Gérer les situations délicates avec calme et professionnalisme
Contribuer à la fidélisation de la clientèle

PROGRAMME

Comprendre les attentes clients et les différents profils

Communication verbale et non verbale au service de la relation client

Personnaliser l'accueil et le service

Fidéliser la clientèle et gérer les premières situations délicates

MODALITES D'EVALUATION

Mise en situation d'accueil et de service client en fin de formation.

LES + DE LA FORMATION

Formation interactive basée sur des situations réelles vécues par les stagiaires.

PUBLIC

Personnel en contact avec la clientèle, personnel de salle, gérants

PREREQUIS

Aucun prérequis

MODALITES

Présentiel

PARCOURS DUREE

7h

DATES

A convenir selon planning

DELAIS D'ACCES

Clôture des inscriptions :
7 jours avant le démarrage de la formation.
Clôture des dossiers 15 jours avant le
démarrage
de la session pour les financements OPCO.

ACCESSIBILITE PMR | PSH

Nous contacter pour solutions
adaptées

TARIF

Sur demande

MOYENS PEDAGOGIQUES

Etudes de cas, jeux de rôles, échanges
d'expériences entre stagiaires.

SUIVI ET EVALUATIONS

Mise en situation d'accueil et de service client
en fin de formation.