

Réussir le premier contact client

Métiers et emplois visés :

- Chargé.e de clientèle
- Chargé.e de compte
- Négociateur.trice
- Commercial.e
- Chef.fe de secteur

Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi
Jeune 16-29 ans
Salarié.e
Individuel.le autre

Objectifs de la formation :

- Améliorer l'accueil, l'écoute client et renvoyer une image positive de l'entreprise

Contenu de la formation :

Présentation de l'accueil client :

- Les enjeux de l'accueil
- Identification des profils types de clients
- Les attitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients
- Les aspects matériels de l'accueil

L'accueil téléphonique ou physique :

- Présentation
- Écoute
- L'art du questionnement
- Orientation, conseil, prise de rendez-vous
- Conclusion efficace, prise de congé

L'entretien téléphonique, outil de prospection Les conditions du succès Le guide d'entretien

Méthodes et outils pédagogiques :

Notre approche alterne apports théoriques, exercices pratiques et/ou études de cas utilisant des méthodes d'animation actives et permettant une meilleure compréhension des concepts et une appropriation accélérée. Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte.

Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

Durée indicative en centre de formation :

7 heures

Pré-requis :

Nous ne demandons pas de pré-requis pour réaliser cette formation en matière de diplômes ou de certification. Cependant nous vous conseillons d'avoir une première expérience en relation client et d'avoir des notions sur les fondamentaux de la vente.

Modalités d'admission :

Plusieurs modalités possibles:

- Admission après entretien
- Admission après test
- Admission sur dossier

Niveau d'entrée :

Conseillé : sans niveau spécifique

Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

Validations :

- Attestation de fin de compétences

Financement :

Financement individuel
Financement sur fonds publics
Plan de développement des compétences

Tarif de référence :

18€/h

Lieu(x) de formation :

CHERBOURG EN COTENTIN

Accès Handicapés :

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap se tient à la disposition des personnes à mobilité réduite pour présenter la formation.

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Stéphanie CAILLARD
Téléphone : 02 33 88 60 40
Courriel : greta-cherbourg@ac-normandie.fr