

## « Accueil et Service Client »

### Objectifs de la formation

#### Pour l'entreprise

- Améliorer sa démarche qualité au niveau de l'accueil et du service client.
- Fidéliser par la satisfaction client en apportant plus de valeur ajoutée dans le service.
- Homogénéiser les pratiques dans le cadre de procédures ou chartes de qualité.
- Professionnaliser les pratiques (au téléphone et en face à face).
- Soutenir ses équipes face aux difficultés de l'accueil et aux incivilités.

#### Pour les participants

- Développer son savoir-faire et son savoir-être dans la prise de contact et le service client.
- Mieux se positionner dans la relation client.
- Apprendre les techniques d'accueil (au téléphone, en face à face, ...).
- Adopter de nouvelles pratiques et valeurs.
- Gérer priorités, stress, conflits et risques psychosociaux.

### Méthode pédagogique

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques.

L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires.

Les outils transmis aux stagiaires sont issus du management, de la vente et de la psychologie clinique (communication interpersonnelle).

### Participants

**Public concerné :** le personnel d'accueil, et plus globalement l'ensemble des collaborateurs au contact des clients (**en face à face ou par téléphone**).

**Nombre de participants :** groupe de 1 à 12 personnes.

### Durée

**Formation de base :** 2 jours (principes et outils de base).

**Formation complète :** 4 jours (avec spécialisation et mise en pratique intensive : jeux de rôle, vidéo, mise en situation...).

### Lieu et matériel pédagogique

**Lieu :** dans vos locaux ou dans une salle à l'extérieur dans la ville de votre choix.

**Matériel :** salle avec tableau, brosse, marqueurs, caméra, TV (fournis par vous ou par nous).

### Budget

**Coût pédagogique + frais :** sur demande.

**Nous contacter pour une solution détaillée et adaptée à vos besoins.**

**International Satisfaction Association – S.A.R.L**

80, Rue Saint Jacques 13006 Marseille

**Téléphone :** 09.50.71.05.29 [www.internationalsatisfactionassociation.com](http://www.internationalsatisfactionassociation.com)

**Email :** [contact@internationalsatisfactionassociation.com](mailto:contact@internationalsatisfactionassociation.com)

Code APE 8559A – SIREN 844 659 227 – RCS MARSEILLE