



Relation client

Professionaliser les travailleurs sur les principes fondamentaux d'une relation client de qualité en leur donnant des outils pour faciliter cette relation clientèle

Objectifs :

- Savoir se présenter et communiquer avec le client
- Satisfaire sa demande

Contenu et déroulé pédagogique :

- La présentation générale du travailleur
- Les étapes de la communication avec le client
- La communication positive et souriante
- Adopter une attitude différente en fonction du contexte et de l'interlocuteur
- Le verbal, le non-verbal, le para-verbal
- Les attitudes à adopter et à éviter pour optimiser sa communication
- L'écoute active
- La satisfaction du client
- L'organisation de son poste de travail pour une relation de qualité

Durée :

3 jours soit 18 heures

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

Travailleurs(es) d'ESAT
et Salariés(ées) d'EA

Modalités pédagogiques :

- Livret pédagogique
- Supports pédagogiques illustrés, accessibles en Facile à Lire et à Comprendre
- Personnalisation de la formation
- Méthodes et outils pédagogiques co-construits avec l'environnement de travail
- Mise en situation

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Evaluation en fin de formation des savoirs-être et savoirs-faire relationnels
- Grille d'évaluation et bilan personnalisé des acquis transmis à l'établissement
- Attestation de formation délivrée à l'issue de la formation

Modalités et délai d'accès :

- Formation dans votre établissement
- Inscription auprès d'AGAP

Tarif :

Nous consulter

Contact(s) :

Hélène GIULIANO
Responsable formation
0366729030
helena.giuliano@agap-npdc.fr