CENTRES DE COMPÉTENCES
Génie Technique Parachèvement

Manager // CEC 4
Ref. SOFT-4-007-01

LES RÈGLES D'OR DU SERVICE AU CLIENT (+VENTE)

MODALITÉ DE FORMATION
Présentiel en centre de formation

DURÉE
2 jours

LANGUE(S) DE FORMATION
FR
DE

DISPONIBILITÉ
12 places offertes

PUBLIC CIBLE

CONDITIONS DE PARTICIPATION
Sans frais pour les entreprises cotisantes. 250€/jour/personne pour les autres entreprises.

CONTACT ADMINISTRATIF
Oliver Deckers
formations@cdc-digihw.lu

OBJECTIFS DU MODULE

- S'approprier d'une attitude positive orientée client
- Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique
- Connaître les meilleures techniques de prise en charge du client (accueil
- Comprendre les éléments clés de la communication interpersonnelle
- Gérer les situations difficiles et les réclamations

CONTENUS PÉDAGOGIQUES

1. Comprendre et utiliser les éléments clés de /'accueil

- Réussir le premier contact.
- Soigner sa présentation et ses gestes corporels.
- Identifier les besoins et attentes spécifiques du client.
- Repérer et comprendre le langage non verbal.
- Connaître son influence dans la relation
- La réciprocité des comportements.
- Assurer un accueil "maîtrisé" et professionnel, grâce aux 3 attitudes clés

2. Agir en professionnel

- Les impacts de l'accueil client sur l'image de marque de l'entreprise. Se connaître pour mieux gérer ses réactions émotionnelles.
- L'assertivité : l'affirmation de soi.
- La relation de confiance et de respect mutuel.
- Connaître son rôle et ses missions.
- S'adapter aux différences culturelles.
- Faire face aux imprévus et être proactif.

3. Se préparer et s'entraîner à gérer des situations difficiles

- Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper.
- Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations difficiles. Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu.

MODALITÉ DE FORMATION
Présentiel en centre de formation

DURÉE
2 jours

LANGUE(S) DE FORMATION
FR
DE

DISPONIBILITÉ
12 places offertes

PUBLIC CIBLE

CONDITIONS DE PARTICIPATION
Sans frais pour les entreprises cotisantes. 250€/jour/personne pour les autres entreprises.

CONTACT ADMINISTRATIF
Oliver Deckers
formations@cdc-digihw.lu

- Faire face aux attitudes manipulatrices ou agressives du client.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Enseignements théoriques (cours magistral en classe ou atelier)
- Travaux de groupe, échanges entre pairs (exposé, discussion, ...)

CERTIFICATION

Document de validation : Attestation de participation

RESPONSABLE(S) DE LA FORMATION

Oliver Deckers (formations@cdc-digihw.lu)