

**Organisme de formation : ARCHE TALENTS**

**SIRET : 39179046600083**

**Référence et Intitulé : ATCDP8-1 - Tous unis pour la Satisfaction Client - Directeurs**

**Durée : 07h00**

**Type : Présentiel**

**Public :**

Directeurs et directrices d'agences

**Objectifs pédagogiques :**

1. Sensibiliser et coordonner la satisfaction client au sein des différents services de son agence
2. Amener le prospect à devenir client
3. Intégrer la notion du client interne dans son management

La formation va vous conduire sur le terrain à assurer un service client optimal au sein de votre agence

**Pré-requis :**

Aucun

**Programme :**

- 1 - Introduction
- 2 - Atelier 1 : comment et pourquoi on vous teste ?
- 3 - Atelier 2 : le collaborateur, un Client (presque) comme les autres
- 4 - Atelier 3 : mise en situation cas « client externe » et cas « client interne »
- 5 - Atelier 4 : exemplarité du dirigeant pour un meilleur accueil client
- 6 - Atelier 5 : engagements personnels
- 7 - Conclusion et tour de table

**Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

Pédagogie interactive. Elle alternera apports du formateur, échanges d'expériences, mises en pratique et réponses aux questions.

Les sessions se déroulent dans des salles équipées pour la formation professionnelle. Les stagiaires reçoivent une confirmation du maintien de la session précisant l'adresse exacte de la session, les horaires et les modalités d'accueil PSH.

L'équipe formation d'Arche Talents reste disponible pour tout renseignement complémentaire, par mail à [formation@arche-talents.com](mailto:formation@arche-talents.com), par téléphone au 02 47 70 14 84, ou via le formulaire de contact de la



Document établi via la  
**Plateforme Meelk**

[plateformemeelk.com](http://plateformemeelk.com)

**ARCHE TALENTS**  
9 Rue du Docteur Herpin  
37000 Tours  
Tél. : 02 47 70 14 85

SASU Capital 20000 € - APE : 8559A  
Numéro de déclaration d'activité : 24370311137  
Auprès de la Préfecture de la Région Centre  
N° SIRET : 39179046600083  
N° TVA Intra. : FR03391790466

plateforme formation.

#### Moyens d'évaluation :

A l'issue de la formation, un questionnaire de validation de l'acquisition des connaissances (avec un taux de 80% de bonnes réponses minimum à obtenir) et une évaluation de la formation sont à réaliser par chaque participant (via le compte apprenant de chaque stagiaire).

#### Matériel nécessaire :

Papier et crayon.

#### Accessibilité PSH :

Nos formations en présentiel sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Avant votre inscription ou votre venue, merci de contacter notre référente handicap, Mélody GENET, au 02 47 70 16 12 ou via l'adresse mail [formation@arche-talents.com](mailto:formation@arche-talents.com), afin d'étudier ensemble les aménagements adaptés à votre situation et de faciliter votre accueil dans les meilleures conditions.



Document établi via la  
**Plateforme Meelk**

[plateformemeelk.com](http://plateformemeelk.com)

**ARCHE TALENTS**  
9 Rue du Docteur Herpin  
37000 Tours  
Tél. : 02 47 70 14 85

SASU Capital 20000 € - APE : 8559A  
Numéro de déclaration d'activité : 24370311137  
Auprès de la Préfecture de la Région Centre  
N° SIRET : 39179046600083  
N° TVA Intra. : FR03391790466