

Organisme de formation : ARCHE TALENTS

SIRET : 39179046600083

Référence et Intitulé : ATCDP27-1 - Tous unis pour la Satisfaction Client

Durée : 07h00

Type : Présentiel

Public :

L'ensemble des collaborateurs en lien avec la clientèle

Objectifs pédagogiques :

1. Sensibiliser et intégrer la satisfaction client au cœur de l'entreprise,
2. Mesurer la qualité d'accueil perçue par le client
3. Appréhender les techniques d'accueil clients

La formation va vous conduire sur le terrain à réussir votre prise de contact avec les clients et valoriser l'image de l'entreprise par la qualité de son accueil

Pré-requis :

Aucun

Programme :

- 1 - Introduction
- 2 - Atelier 1 : passer de la satisfaction client à l'excellence client. Comment et Pourquoi ?
- 3 - Atelier 2 : l'accueil téléphonique, physique et par email au service de l'excellence client.
- 4 - Atelier 3 : parcours client
- 5 - Atelier 4 : engagements personnels
- 6 - 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, par téléphone au 02 47 70 14 84, ou via le formulaire de contact de la



Document établi via la
Plateforme Meelk

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, 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

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