



Fonds social européen

# Nos innovations

## Formation « Les talents de la relation client »

### Objectifs

- Développer les comportements et réflexes de la relation client dans les métiers de service
- Professionnaliser le comportement des personnes qui exercent une activité de service dans laquelle la relation avec le client est essentielle.
- Développer les compétences d'accueil et de communication.
- Apprendre à gérer ses émotions dans ces situations.

### Méthodologie

- Un CD-Rom composé de quatre scènes métiers éclairant quatre bases de la relation client :
  - situations métier
  - exercices pédagogiques
  - apports théoriques
- Une journée de mise en situation pour faire les liens avec son propre métier, et s'entraîner aux comportements adaptés à son environnement

### Publics

- Toute personne en contact client dans le cadre d'une structure où le service est un facteur clé de succès.

### Points forts

- Processus pédagogique complet et innovant.
- Implication très forte du management dans l'apprentissage.
- Très grande autonomie des apprenants et souplesse des horaires.
- Développement d'un rapport privilégié entre le manager et son équipe.
- Création d'une dynamique de réseau pour les équipes multi-sites.