

RÉUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Voie d'accès

Formation Continue

Éligible au CPF

OUI NON

Public

- Assistant commercial
- Toute personne en contact avec des clients ou prospects

Pré-requis

- Avoir une première expérience dans les métiers de la vente / du commerce.

Modalités et délais d'accès

- Pour la formation continue :
Entrée possible en fonction de la demande et sous réserve d'un nombre suffisant d'inscrits

Objectifs

- Savoir accueillir et prendre en charge un client au téléphone et en face à face.

Programme & Contenu

- Comprendre les attentes des consommateurs d'aujourd'hui en matière d'accueil et de prise en charge des clients
- Définir la qualité de service et de politique d'accueil physique et téléphonique
- Adopter une posture et un comportement adéquats en situation d'accueil au téléphone et en face à face
- Gérer les clients mécontents

Durée

- 2 jours (14 heures)

Tarifs de la formation

- Salariés : à partir de 600 € net de taxe par personne
- Session INTRA : nous consulter

Méthodes et moyens mobilisés

Apports théoriques et pratiques :

- Mises en situations : jeux de rôle et simulations
- Travail à partir de situations vécues par les participants
- Travail en groupe
- Étude de cas concrets (exercices, interaction et questions/réponses)
- Partage d'expérience

Profil de l'intervenant :

- Formateur spécialisé dans l'animation d'une force de vente
- Mémo guide de la formation remis à chacun des participants

Modalités d'évaluations

- Formation non certifiante
- Attestation de formation



Cofinancé par
l'Union Européenne

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.ccivf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieux de la formation

Site de Poitiers

CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

Site de Loudun

Espace Formation
1 avenue de la coopération
86200 Loudun

Site de Montmorillon

Immeuble Eco espace
70 rue de la concise
86500 Montmorillon



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : referent-handicap@campus120.cci.fr

CCI de la Vienne - CAMPUS 120
120 rue du Porteau - 86000 POITIERS
Tél : 05 49 37 44 50

Document non contractuel
Mise à jour : 8 janvier 2025