

IFF CV24 Bis

## Posture et relation client



### PUBLIC CIBLÉ

Personnel « Front - office ».



### OBJECTIFS

- Savoir mettre en œuvre les postures de service
- Déterminer les étapes du dialogue client
- Accueillir le client chaleureusement
- S'assurer d'avoir répondu à toutes ses attentes



### PRÉREQUIS

Exercer une fonction ayant une relation avec la clientèle.



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, exercices et études de cas ...etc.



**DURÉE:** 2 Jours



### PROGRAMME

- Améliorer la relation client en portant une attention particulière à la posture quelle que soit la mission.
- Apporter une réponse adaptée à chaque besoin du client.
- Donner les conseils nécessaires et personnalisés afin de faciliter le voyage du client de bout en bout.
- Assurer la continuité dans la chaîne de services par la connaissance des habitudes de voyage du client.
- Proposer les différentes offres de services avec pédagogie.
- Accompagner le client dans son autonomie digitale.
- Instaurer un lien privilégié pour améliorer l'expérience du client.

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Non**