

IFF CV 24TER

Posture en relation clients et prise en charge des réclamations



PUBLIC CIBLÉ

Personnels « front office »



OBJECTIFS

- Préparer les agents « front office » à prendre en charge les clients qui sont de plus en plus exigeants en ayant une posture et un dialogue client adaptés quelque soit la situation.
- Faire prendre conscience à ses agents qu'ils sont les ambassadeurs de l'entreprise qu'ils représentent.



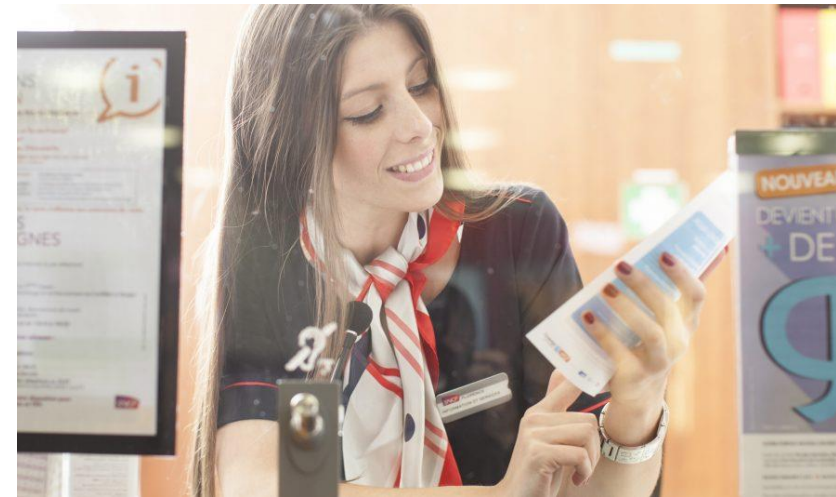
PRÉREQUIS

- Exercer une fonction ayant une relation avec la clientèle



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Mises en situation, exercices et études de cas



PROGRAMME

- J 1 : Contexte et attentes des clients
- J 2: La posture de service
- J 3 : Les étapes du dialogue client
- J 4 : traitement des réclamations
- J 5 : Mises en situations professionnelles



DURÉE: 5 Jours

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