

## **AC 4 – ACCUEILLIR ET PRENDRE EN COMPTE LES ATTENTES DES DIFFERENTS SEGMENTS DE LA CLIENTELE**

Mieux accueillir les clients sur notre territoire. Connaître les différents types de clientèle, leur mode de consommation et leurs attentes

### **Objectifs :**

- ✓ Savoir identifier la clientèle
- ✓ S'adapter aux différents clients
- ✓ Comprendre et intégrer les codes du bon accueil
- ✓ Adopter une attitude et une réponse adéquate

### **Programme :**

- Les différents segments de clientèle / les réponses
- Les particularités
- Les spécificités de la clientèle étrangère

### **Méthode pédagogique mobilisée :**

- Jeux de rôle
- Utilisation des acquis professionnels des participants pour obtenir une meilleure implication de leur part.

### **Méthode d'évaluation :**

Exercices pratiques – Test de connaissance

Test de positionnement initial et final

Evaluations en cours de formation

### **Public concerné :**

Tout personnel en contact avec le public

### **Pré-requis :**

Aucun

### **Durée de la formation : 14 heures**

2 jours

### **Délai d'accès à la formation :**

3 semaines avant la date de démarrage

Selon la planification des sessions sur notre extranet

### **Lieu:**

A définir

### **Accessibilité PMR : OUI**

Adaptation en fonction du handicap.

Contactez le référent handicap au : 09.63.68.02.58

### **Certification : Non**

### **Finançable C.P.F. Non**

### **Contact :**

Tel Secrétariat : 04.89.110.114

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume  
TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune  
CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER  
RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.  
Mail : [tklformation@gmail.com](mailto:tklformation@gmail.com) Site Internet : [tkl-formation.com](http://tkl-formation.com) Tel : 04 89 110 114