

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 Site Internet : tkl-formation.com Tel : 04 89 110 114