



La Filière Commerce Distribution de l'IFA
propose des modules de formation...

Relation et service clients

Les objectifs

- ✓ Comprendre les enjeux de la qualité de la relation avec le client
- ✓ Prendre en compte et répondre aux attentes des clients dans les meilleures conditions
- ✓ Adopter les bons comportements, les bons réflexes

Le contenu

- ✓ Prestation relationnelle : quels enjeux
- ✓ Clés de l'entretien d'accueil
- ✓ Identification des attentes des clients
- ✓ Attitudes comportementales
- ✓ Modalités d'attente
- ✓ Traitement des réclamations et des objections
- ✓ Gestions des situations conflictuelles
- ✓ Fidélisation de la clientèle

La durée

21 heures réparties en ½ journées

Dates : 1^{ère} SESSION : 27/03/2012 (après-midi), 17/04/2012 (matin), 23/04/2012 (après-midi), 12/06/2012 (matin), 17/07/2012 (matin), 28/08/2012 (matin)

2^{ème} SESSION : 6/12/2011 (matin), 23/01/2012 (matin), 20/02/2012 (matin), 26/03/2012 (matin), 16/04/2012 (matin), 21/05/2012 (matin)

Contacts

IFA/CEFE MARCEL SAUVAGE – Filière Commerce / Distribution – Mme AUBER
B. P. 256 – 11 Rue du Tronquet – 76825 Mont Saint Aignan Cedex
Tél : 02.35.52.85.44 / 02.35.52.85.00