

NOUVEAU

ACCOMPAGNEMENT DES
PARCOURS
PROFESSIONNELS



PARCOURS « SENS CLIENT »

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

En tant que collaborateurs du Groupe Action Logement les clients sont au cœur de nos préoccupations.

Cette formation a pour objectif de monter en compétence sur les fondamentaux de la relation client pour fournir à nos clients un accompagnement de qualité.



0,5 jour



Présentiel /
Classe
virtuelle

POUR QUI ?

Tous les collaborateurs du Groupe Action Logement

PRÉREQUIS

Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'importance de la relation client
- Savoir fournir un accompagnement de qualité
- Connaître les compétences clés pour une relation efficace avec ses clients

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou en classe virtuelle

PROGRAMME

- **Les bases de la relation client**
 - Définition et principes de la relation client
 - Le parcours client au sein du groupe Action Logement
 - Proposer un accompagnement de qualité
- **Interagir efficacement avec ses clients**
 - Les bases de la communication
 - Les compétences clés lorsque l'on est en interaction avec un client
 - La communication assertive
 - Les comportements refuges
 - Les pratiques du DESC

→ LE +

Une formation interactive et participative

UNE NOUVEAUTÉ ALF
2024