



Durée
2 jours



Participants
Tous professionnels sourds travaillant auprès de la grande distribution dans le contexte de la vente : hôtesse de caisse, vendeurs, magasiniers



Prérequis
Connaître et pratiquer la langue des signes

● **Méthodes et outils pédagogiques**

Formation dispensée en langue des signes française. Le programme est adapté aux contextes de travail des participants. Partage d'expérience entre les participants. Mises en situation issues de l'environnement professionnel.

● **Infos pratiques**

N° organisme de formation
24 43 02312 45
Préfecture Région Centre
Code NAF 8559A

Améliorer l'accueil des clients

OBJECTIFS

- ◆ Comprendre son rôle dans la qualité du service rendu et pratiquer l'état d'esprit orienté client
- ◆ Savoir trouver la juste attitude et faire face positivement aux clients dans les situations de stress



PROGRAMME

- ◆ Accueil et présentation du programme
- ◆ La définition de l'accueil
- ◆ L'enjeu de l'accueil
- ◆ L'environnement d'une qualité d'accueil
- ◆ La satisfaction du client
- ◆ Véhiculer une image positive de l'accueillant
- ◆ Favoriser le contact avec la clientèle
- ◆ Faire face aux exigences des clients
- ◆ Gérer les situations difficiles



FT FORMATION

CONTACT

332, avenue du Loiret - 45160 Olivet - France - Téléphone : 02 18 88 66 88 - Fax : 02 18 88 66 89
RCS d'Orléans 480 231 109 - n° de gestion 2005 B 26 - n° d'agrément : 24 43 02312 45

www.ftformation.fr - contact@ftformation.fr