

2019



FORMATION CONSEIL

Module intégré au « CQP Assistant.e de Formation »

827. La Relation Clients, Apprenants, Financeurs, Prescripteurs, Entreprises

Formation spécifique au secteur de la Formation Professionnelle



Objectifs

- Etablir un contact efficace avec son interlocuteur
- Créer des conditions favorables
- Analyser la demande et conduire un questionnement adapté
- Maîtriser l'échange
- Apporter une réponse ou solution
- Conclure l'échange et s'assurer de la satisfaction de son interlocuteur

Intervenant

Formatrice en relation clientèle et en accueil

Public concerné

Les métiers de l'assistantat dans les professions du secteur de la formation

Durée

8 jours (mars à juin 2019)
Soit 56 heures

Calendrier 2019

En mars : le 19
En mai : le 7, 14, 22, 28 & 29
En juin : 4 + 5

Horaires : 9h à 12h30 / 14h à 17h30 (7h)

Lieu de formation

89 quai Paul Bert 37100 TOURS

Coût net de taxes

2064 € / personne

Organisme non assujetti à la TVA

Programme

Accueillir, informer et réaliser le suivi de différents interlocuteurs (clients, apprenants, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises)

- L'accueil physique, téléphonique
- Conduite d'échange avec différents interlocuteurs
- Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle
- Image de l'entreprise
- Evaluer et améliorer les conditions d'accueil, d'information et de suivi de l'interlocuteur
- La méthodologie de la conduite d'un entretien

Identifier les informations pertinentes pour assurer la relation avec son interlocuteur

- Rechercher les informations nécessaires à la gestion des prestations de formation auprès des interlocuteurs pertinents dans les délais requis

Modalités pédagogiques :

- Apports théoriques ; Mises en situation ; Jeux de rôle

Mise en place possible en INTRA, merci de nous contacter

[Nous contacter](#)

[Demander un devis](#)

[S'inscrire en ligne](#)

EURINFAC - 89 quai Paul Bert - 37100 Tours www.eurinfac.com

Votre contact : Christiane KIENER professionnalisation@eurinfac.fr ou 02 47 05 71 24

Siret 334 959 012 00041 – APE 8559 A