

Accueil, gestion et relation clients

Objectif

Optimiser l'accueil, la gestion et la relation client :/n - Acquérir les fondamentaux de la communication interpersonnelle./n - Qualifier la demande et adapter la réponse./n - Gérer les relations difficiles./n

- [Dates & lieux \(1\)](#)
- [Contenus](#)
- [Organisation](#)
- [Carte](#)


• Grenoble - Du 01/09/2017 au 31/12/2020

- 27 rue Anatole France - 38030 Grenoble
- [GRETA DE GRENOBLE - Grenoble](#) - Tél : 04 76 33 27 40
- Contact : VINEY ([Contacter](#))

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	Ouvert

Public : Tout public

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :  ma formation. mon logement

Programme

Les fondamentaux de la communication :/n

- Le langage : verbal, non verbal et para verbal./n
- Optimiser sa relation interpersonnelle : distance, assertivité, écoute active et savoir être./n

/n

Gestion de la relation client :/n

- Typologie des clients./n
- L'argumentation./n
- La gestion des situations difficiles./n

/n

La fonction accueil :/n

- La prise de contact./n
- L'analyse de la demande./n
- Le traitement de la demande./n

[Fiche détaillée sur le site de l'organisme](#)

Objectif Général

Perfectionnement, élargissement des compétences

Validation de la formation

Attestation de formation

Modalités pédagogiques

Modalité d'enseignement : formation entièrement présentielle

Durées et rythmes

21 heures

Admission

Niveau d'entrée :

sans niveau spécifique

Recrutement :

Aucun/n

Organisme responsable

[GRETA de Grenoble](#)

27 rue Anatole France

38030 Grenoble

Mail : gretadegrenoble@ac-grenoble.fr

Site web : <http://greta-grenoble.fr/>

Réf : 26_102926
Mise à jour : 26/09/2019
