

# OPTIMISATION EXPÉRIENCE CLIENT

## L'objectif général

Acquérir les outils permettant de rendre professionnels les interactions entre les agents d'accueil et les usagers de vos services

## Les objectifs spécifiques

- Prendre conscience des enjeux de la mission d'accueil dans une organisation
- Assurer un bon accueil des usagers
- Maîtriser les particularités de l'accueil téléphonique et face à face
- Acquérir les armes pour gérer les usagers difficiles et désamorcer les situations conflictuelles

## La cible

Agents d'accueil, secrétaires, commerciaux, toute personne ayant à exercer les fonctions d'accueil

## Les plus de la formation

- De nombreuses mises en situation, jeux de rôles, tests et auto diagnostiques
- Définition d'un plan d'action personnalisé
- Suivi après formation

**Durée de formation: 02 jours**