

LMA est un organisme de formation spécialisé dans les métiers du frais et de la grande distribution

Diplôme/Validation

Délivrance d'une attestation de fin de formation

Durée

7 heures

(Durée indicative, ajustable selon le profil des bénéficiaires)

Conditions d'accès

Accord de financement
Test de positionnement

Délai d'accès

15 jours avant le démarrage de la session

Prérequis

Aucun

Tarif

Tarif sur demande

Nombre de places

10

Financement

Autofinancement ou plan de formation de l'entreprise.

Lieu de formation

LMA - 9 Rue Pierre Kichenapanaidou
ZA Vadivel Vayaboury - 97410 Saint Pierre NDA : 98973060297
(Préfecture de la Réunion) N°UAI : 9741843K

GARANTIR UNE EXPERIENCE CLIENT POSITIVE ET FIDELISER

Objectifs

Sensibiliser les équipes à l'importance de l'accueil client dans le succès de l'entreprise

La prise en charge et l'accompagnement des clients en magasin

Programme

Comprendre l'importance de l'accueil


Les compétences relationnelles et communicationnelles

Les situations difficiles et les clients mécontents

Personnalisation de l'accueil client

Public

Employé libre service, hôtesse de caisse

 Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut-être engagé avec l'Agefiph pour faciliter leur parcours.

Méthodes mobilisées

Pédagogie active

Les stagiaires suivent un modèle qui combine des périodes de formation théorique et pratique en centre

Modalités d'évaluation

QCM

Questionnaire de satisfaction à chaud
Attestation de fin de formation

Contact

Marie Stéphanie Leveneur

Référente pédagogique handicap et mobilité

contact@lmacademie.re

0262 860 218 • 0693 330 896



www.lmacademie.re

