

PLANNING DATES  
REF "AC EN PV"

## FORMATION PROFESSIONNELLE ADULTE

Formation accessible aux personnes en situation de handicap



### DURÉE DE LA FORMATION :

14 HEURES

GRUPE DE 8 À 10 PERSONNES\*

### DATES ET HORAIRES :

PLUSIEURS DATES VOUS SERONT  
PROPOSEES LORS DE NOTRE ECHANGE

### LIEU DE FORMATION :

10, RUE DE L'EUROPE 26140 ANNEYRON  
MFR.ANNEYRON@MFR.ASSO.FR

### FINANCEMENT

POSSIBILITÉS DE PRISE EN CHARGE DU  
COUT DE LA FORMATION  
NOUS CONTACTER

### CONTACT

France Finand  
france.finand@mfr.asso.fr

06 13 30 60 63

04 75 31 40 72

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Savoir accueillir un client
- Communiquer efficacement
- Valoriser son expérience dans le parcours client

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Introduction à l'accueil client
- Importance de la première impression
- Savoir de présenter
- Gestion du stress
- Techniques de communication efficace
- Jeux de rôle : Accueil et premiers échanges avec les clients
- Gestion des situations délicates

### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Livret + graphiques
- Court powerpoint
- Mise en situation
- Vidéo interactive

### SUIVI ET ÉVALUATION DE LA FORMATION

Validation de la formation après une évaluation continue

Dans le cadre de notre démarche qualité, la formation fait l'objet d'une feuille d'émargement par demi-journées et d'une enquête de satisfaction.

### PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

Tout public  
Pas de prérequis

\*Possibilité de réserver les repas à la MFR (12€/repas)

