

ACCUEIL & RELATION CLIENT

Rubrique	TITRE	Durée en jour	N°FICHE
Acc	L'accueil et Le « service-p.l.a.i.s.i.r.s »	1	65
Acc	Etre professionnel en accueil physique et téléphonique	2	364
Acc	Accueil en agence et techniques de vente de produits et services simples	3	668
Acc	Accueil et techniques de vente de produits et services simples au téléphone	3	954
Acc	Accueil des personnes migrantes à la Réunion	2	1 003
Acc	Accueil et relation client en caisse	3	1 038
Acc	Accueillir au quotidien	2	1 643
Acc	L'accueil : un état d'esprit, une méthode	1	1 690
Acc	Accueil, prise de confiance en soi	2	1 750
Acc	Accueillir le client mécontent	1	1 804
Acc	Etre professionnel en accueil physique et téléphonique	1	1 945
Acc	Vos clients méritent un accueil de qualité	4	2 049
Acc	Qualité dans l'accueil et la gestion clientèle	2	2 058
Acc	Comment accueillir le client	3	2 061
Acc	Pour un accueil sur-mesure	3	2 325
Acc	La dynamique d'un bon accueil	1	2 917
Acc	Faire de l'accueil votre atout client.	3	2 328
Acc	La dynamique d'un bon accueil	1	2 917
Acc	Professionaliser l'accueil physique	2	3 156
Acc	Professionaliser l'accueil physique	2	3 156
Acc	Gérer l'accueil physique et téléphonique	2	3 157
Acc	L'accueil : Plus qu'une fonction, un métier !	3	1 437
Q Serv	Comprendre le processus client et gagner en qualité	2	1 096
Q Serv	Enrichir sa relation client	3	1 509
Q Serv	Anticiper et gérer les situations difficiles avec les clients	3	2 060
Q Serv	Adapter son dialogue commercial au style de communication du client.	2	2 268
Q Serv	Gestion des clients mécontents	2	3 004
Q Serv	Clients mécontents : Anticiper et gérer les situations	3	3 203
Tél	Accueil et techniques de vente de produits et services simples au téléphone	3	3 104
Tél	Accueil, relation client en face à face et au téléphone	3	3 107
Tél	Professionaliser les techniques téléphoniques	2	3 144
Tél	Etes-vous à l'aise au téléphone ?	2	43
Tél	Téléphone commercial pour non commerciaux	2	46
Tél	Recevoir et traiter les réclamations au téléphone	2	47
Tél	Gérer le flux des appels téléphoniques	1	306
Tél	Gérer les appels entrants	2	374