

COACHING LINGUISTIQUE ORIENTE CLIENT

- NEERLANDAIS
- FRANCAIS
- ALLEMAND
- ANGLAIS

Deux formations en une (pour le personnel du help desk ou d'autres fonctions en contact avec les clients)



DUREE

Min: 6 sessions de 2 Heures

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Optimal : 2 à 4 personnes

LIEU DE FORMATION

- in company (tailor-made)
- off site
- online

PRIX INDICATIF (SANS SUBSIDES)

120 € par heures par groupe
(excl. tva & frais de déplacement
à 0,50 €/km)

Traduction des questions et réponses
fournies à 0,06 €/mot.

CONTACT

E-mail: ingrid@opleidingsmakelaar.be
Tél: +32 470 29 28 12

E-mail: jean-claude.laurent@opleidingsmakelaar.be
Tél: +32 478 99 96 29

Siteweb: www.opleidingsmakelaar.be
KMOP erkenningsnummer: DV.0225280

En bref :

Apprendre une langue étrangère n'est jamais facile. Vous avez peut-être le vocabulaire de base, mais être capable d'avoir une bonne conversation est une autre affaire. Vous êtes en contact avec de nombreuses personnes : clients, fournisseurs, collègues, ... et vous ne vous sentez pas à l'aise lorsque vous devez entamer une conversation dans une autre langue.

Si vous pouviez combiner cela avec des conseils et des astuces sur la communication orientée client qui sont donnés au cours des sessions, vous feriez d'une pierre deux coups. Nous nous basons sur vos questions et réponses.

CONTENU

Avant de commencer, un court entretien préliminaire est organisé avec le formateur afin de déterminer le niveau de connaissances de chaque participant. Sur cette base, les groupes peuvent être composés. Nous travaillons toujours avec des exemples concrets, avec le jargon de l'entreprise. Ceci est discuté et préparé à l'avance. Vous trouverez ci-dessous les modules de base. En fonction des besoins, d'autres modules peuvent être ajoutés.

Module 1 : Tour d'introduction - comment se présenter ?

Salutation - vocabulaire de base

Module 2 : Qu'est-ce que l'orientation client ?

Module 3 : Communiquer d'une manière centrée sur le client ?

Module 4 : Comment traiter les différents types de clients ?

Module 5 : Transmettre un message difficile dans un cadre professionnel de manière professionnelle

Module 6 : Mise au point des différentes techniques

GROUPE CIBLE

Toute personne concernée par la langue et souhaitant s'assurer que la communication avec son interlocuteur se déroule de manière professionnelle. Au cours d'une conversation téléphonique, lors d'une réunion, ou n'importe où ailleurs.