



Haute école
spécialisée bernoise



Cours sur la relation client

S'adresser à la clientèle avec respect et assurance.

Formation continue ASMA
Mardi 19 mars 2024 | 8 h 30 – 17 h
Melkforum, BFH-HAFL

Cours sur la relation client

Contenu du cours

- Véhiculer de manière responsable l'image de l'entreprise
- Importance de la première impression et de l'amabilité professionnelle
- Comprendre les attentes, « que souhaitent mes client-e-s ? »
- Établir une relation de confiance et de respect avec son interlocuteur/-trice
- Sourire! Recueillir les plaintes et trouver des solutions avec la clientèle
- Contrôler son langage corporel et faire montre d'assurance
- Comment instaurer rapidement un climat agréable de confiance
- Identifier les besoins, être proactif/-ive, savoir accueillir
- Agir de manière professionnelle en cas de réclamations et de client-e-s difficiles
- Communication respectueuse: études de cas concrets

Groupe cible

Le cours s'adresse aux personnes en contact avec la clientèle.

Participant-e-s

Le nombre de participant-e-s est limité. La participation au cours prolonge le certificat de capacité ASMA pour contrôleuses et contrôleurs de machines à traire.

Langue

Le cours est en français.

Intervenante

Isabelle Chevalier, www.zweistunden.ch

Délai d'inscription

19 février 2024

Responsable du cours

Andreas Niederhäuser, responsable du Melkforum, BFH-HAFL



Inscription contraignante sous www.melkforum.ch

