

LES AVANTAGES D'UNE FORMATION EN ENTREPRISE?

- Horaires flexibles;
- Formation sur le lieu de travail;
- Acquisition de compétences professionnelles en demande;
- Fidélisation et satisfaction accrue des clients
- Amélioration de la réputation de l'entreprise;
- Possibilité de développement personnel et professionnel;
- Application immédiate des compétences sur le lieu de travail;
- Obtention d'une attestation d'études professionnelles à la fin de la formation.

FORMATION GRATUITE



CONSEILLERS

Chantal Grenier,

 819 825-6366 # 2613

@ : grenier.chantal@cssob.gouv.qc.ca



Centre de formation
PROFESSIONNELLE VAL-D'OR

AEP SERVICE À LA CLIENTÈLE

Cette formation est offerte en
coaching entreprise



POURQUOI CHOISIR CETTE FORMATION?

- **Pratique et immédiate :**
Permet d'appliquer les connaissances dès le premier jour en maximisant l'apprentissage de compétence;
- **Adaptation au travail :**
Traitement de situations réelles liées à l'environnement de travail;
- **Gestion du temps :**
Économie de temps, car directement sur les lieux de travail;
- **Gratuité :**
Formation gratuite et accès à l'information de premier plan sur les lieux de travail.

SUJETS TRAITÉS

À la fin de la formation, vos employés sauront

- **Instaurer les bases du service à la clientèle;**
- **Chercher l'information et la transmettre adéquatement;**
- **Interagir adéquatement avec les clients (accueil, transmission d'informations);**
- **Déterminer les caractéristiques et les facteurs qui influencent les décisions d'achat;**
- **Travailler et interagir efficacement avec les collègues;**
- **Mieux gérer leur temps et leurs tâches;**
- **Composer avec des clientèles difficiles;**
- **Conseiller en situation d'achat;**
- **Traiter les plaintes et les réclamations avec subtilité en présence et au téléphone.**

ADMISSION

Il faut satisfaire aux conditions suivantes :

Avoir obtenu au moins les unités du 3^e secondaire l'équivalent en français, anglais et mathématique;

Posséder une attestation d'équivalence de niveau de scolarité (AENS);

Avoir réussi le test de développement général (TDG) avec ou sans préalable spécifique;

Avoir 18 ans au moment de l'entrée en formation.

DOCUMENTS D'INSCRIPTION

- Formulaire d'inscription;
- Preuves de résidence : RAMQ et Permis Conduire.

Et avoir interrompu ses études à temps plein.