



Formation niveau 1 - Objectifs pédagogiques

Les fondamentaux métier de l'Accueil Client FMA2 :

- Connaître et maîtriser les principes de l'accueil client au téléphone (Welcoming)
- Connaître et maîtriser les principes, les attitudes et le vocabulaire de l'accueil physique du client (Welcoming)
- Gérer la distance physique avec le patient et la circulation dans le point d'accueil client
- Adapter sa tenue à l'image de la patientèle et du laboratoire
- Réaliser un 1er niveau d'anamnèse pour préparer le travail de l'audioprothésiste et orienter le patient vers la solution potentielle
- Développer le service au client pour fidéliser (Petites réparations, nettoyage des appareils, pré-diagnostic...)

Autres thématiques spécifiques disponibles au catalogue (gestion du temps, dynamique d'équipe, éducation thérapeutique...)

MÉTHODE ET OUTILS	LIVRABLES
 <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de l'auto-diagnostic web amont - Formation présentielle 1 jour - Étude de cas, apports et formation in situ 	 <ul style="list-style-type: none"> - Auto-diagnostic web - Synthèse des bonnes pratiques - Plan d'actions et de recommandations individuel

BUDGET	
	<ul style="list-style-type: none"> - Formation intra société : 1800€ ht / 1 jour - Formation inter société : 400€ ht / participant / 1 jour



Pour financer votre formation :
Les budgets formation via votre organisme
& L'aide au développement Signia - Solutions Auditives Siemens.

Solutions
Auditives

SIEMENS