

Des solutions clés  
en main pour répondre  
à chacun de vos challenges

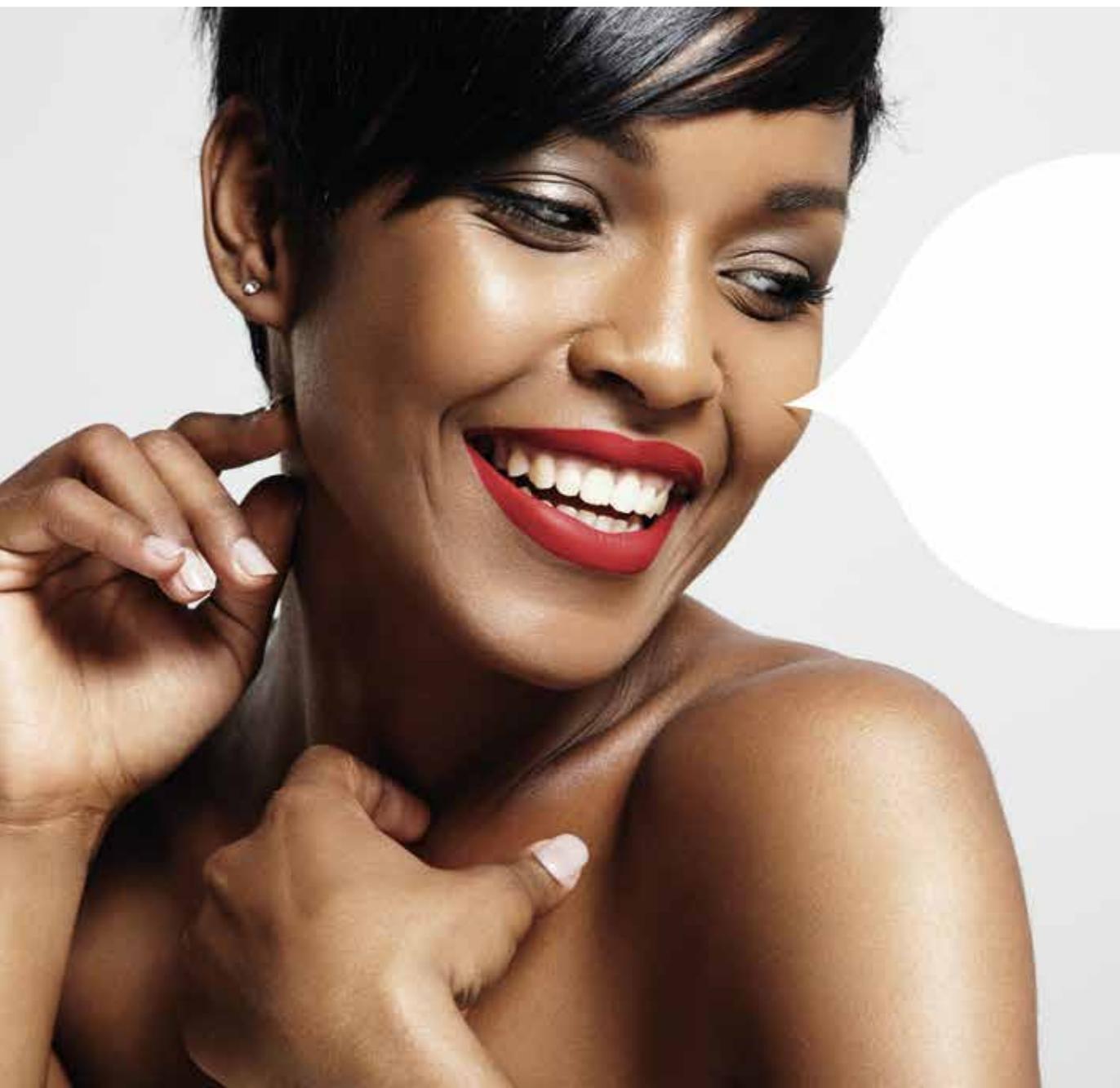


# CATALOGUE 2020

ACCUEIL ET RELATION CLIENT

# FORMATIONS METIERS

## ACCUEIL ET RELATION CLIENT



CODES	ACCUEIL ET RELATION CLIENT	DUREES
<b>Accueil</b>		
A-01	Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité	2J
A-02	Mieux communiquer au téléphone	2J
A-03	Gérer les situations difficiles de l'accueil	2J
A-04	Techniques et optimisation de l'accueil en Entreprise	2J
A-05	Réussir son accueil physique et téléphonique	2J
A-06	Faire face aux situations difficiles de l'accueil	2J
A-07	Maîtriser les principes de l'accueil professionnel	2J
<b>Relation client</b>		
RC-01	Les Fondamentaux de la Relation Client	2J
RC-02	Maîtriser les fondamentaux de la relation client	2J
RC-03	Intégrez les médias sociaux au cœur de votre service client	2J
RC-04	La gestion des réclamations clients	3J
RC-05	Traiter les réclamations et préserver la relation client	2J
RC-06	Développer la satisfaction et fidéliser les clients	2J
RC-07	Optimiser la performance de son équipe service après-vente	2J
RC-08	Mettre en place une démarche CRM : Analyser et valoriser son capital client	2J
RC-09	Mettre en place une démarche CRM : Analyser et valoriser son capital client	2J

# Nos promesses par ces pensées

1-« Si tu veux des résultats dans l'année, sème des graines  
Si tu veux des résultats pendant 10 ans plante un arbre  
Si tu veux des résultats qui durent une vie développe des hommes »

KUAN CHUNG

2- « Ceux qui ont le privilège de savoir ont le devoir d'agir »

ALBERT EINSTEIN



## GLOBAL PERFORMANCE GROUP

Abidjan, Cocody Riviera Faya, Residence Traoré 2ièm étage  
23 BP 4980 Abidjan 23 | ☎ (+225) 21 78 84 07 - 08 02 63 86



[contact@gpgroup-ci.com](mailto:contact@gpgroup-ci.com)



[www.gpgroup-ci.com](http://www.gpgroup-ci.com)



Global Performance Group



Global Performance Group



Global Performance Group