

FORMATION «SERVICE CLIENT» 2021

Du 06.04. au 16.07.2021
cours de 09 à 16 heures
du lundi au vendredi

- CV/Lettre de motivation
- Présentation assurée, connaître ses droits, utilisation (sûre) des medias, ...
- Dossier de candidature
- Entretien d'embauche
- Droit du travail
- Médias

- Stage de 4 semaines dans le secteur choisi
 - Préparation recherche
 - Supervision de stage
- Stratégies de recherche, expérience pratique, réflexions sur le vécu, etc.*

- Mesures d'hygiene, prévention santé, gestes de secours, calcul pour la vente, ...*
- HACCP
 - Ecole du dos
 - Premiers secours
 - Calculs de base
 - ...

SAVOIR SPECIFIQUE

RECHERCHE EMPLOI

EXPERIENCE PRATIQUE

- Découverte métiers
 - Visites en institution
 - Journées d'orientation
 - ...
- Exploration de métiers, vérifier le projet, comprendre le fonctionnement,...*

DEFINITION PROJET

- Accueil, Analyse de demande, négociation, vente, gestion de réclamations, réflexions métier, ...*
- Service client
 - Client mystère
 - Mises en situation
 - ...

CENTRÉ CLIENT

- Communication et travail en équipe
 - Mes compétences
 - Santé au travail
 - ...
- Les bases de la communication, identifier/valoriser ses compétences, Gestion de stress, style de vie sain, ...*

SOFT SKILLS

