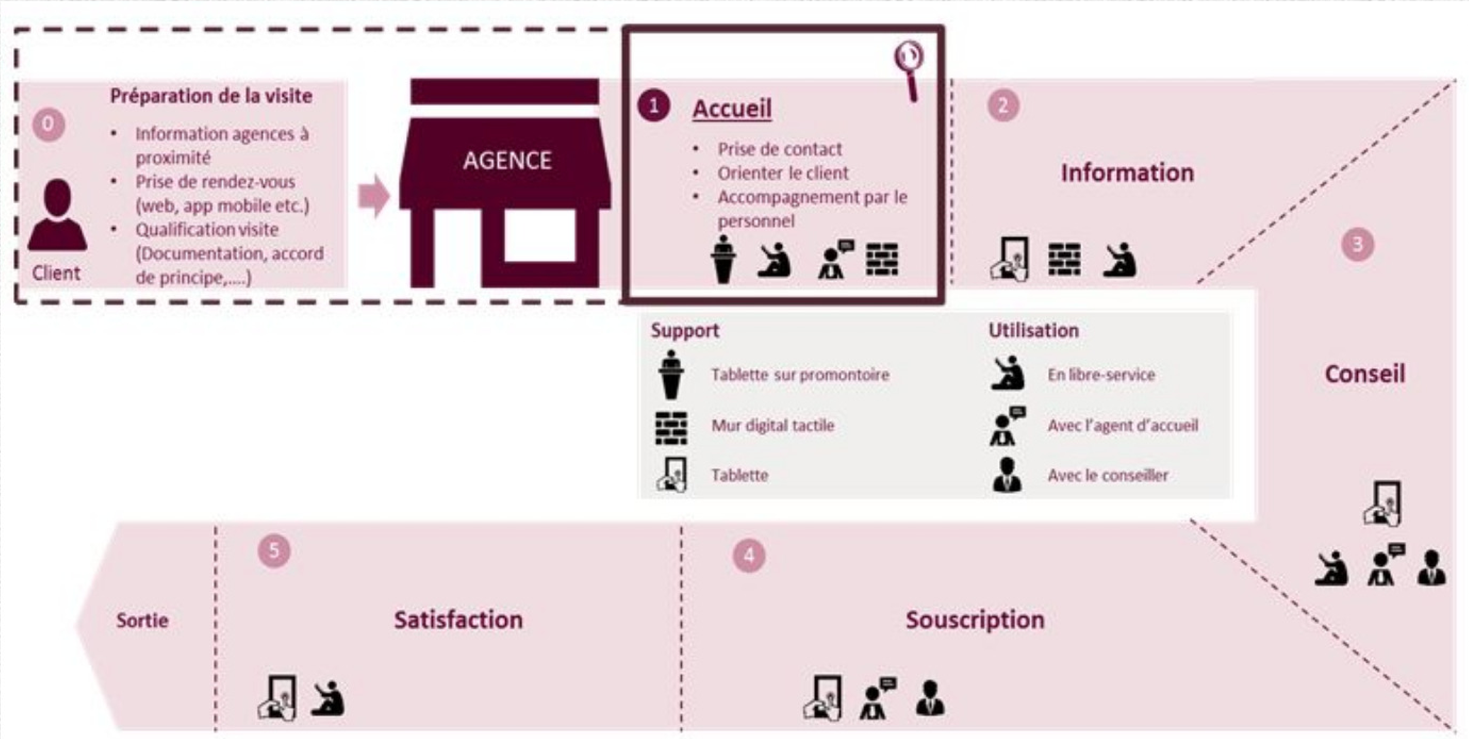
L'accueil client, une étape clé en cours de modernisation

Une étude d'opportunité au plus près des professionnels du métier

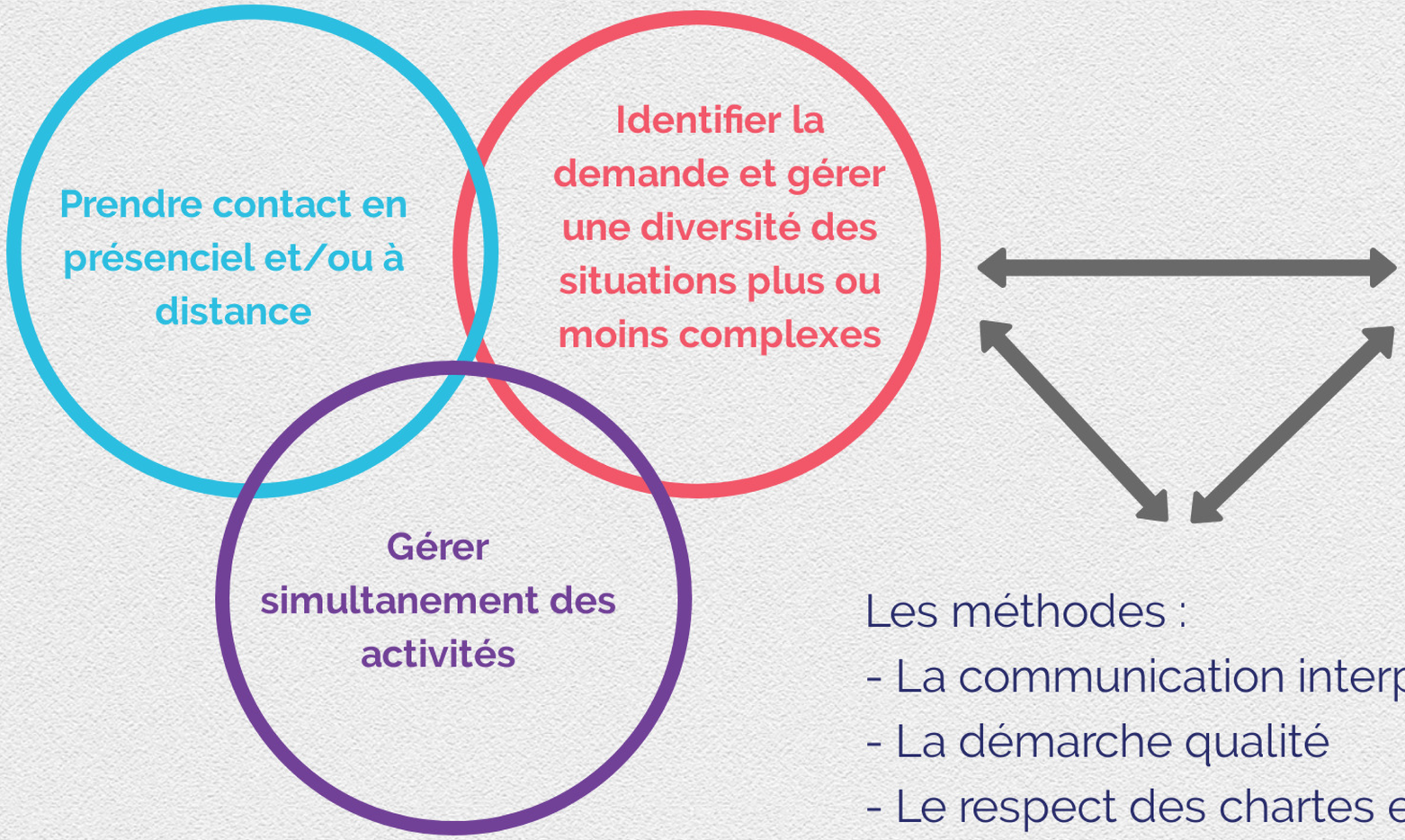


Les points clés des évolutions

- ✅ une plus grande polyvalence
- ✅ la relation client au coeur du métier
- ✅ une digitalisation de la profession

Groupe de compétences 1

Gestion de l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil



- Traiter la demande
- Gérer les flux
- Gérer les conflits

Les méthodes :
- La communication interpersonnelle
- La démarche qualité
- Le respect des chartes et procédures d'accueil
- La gestion collaborative
- La communication de groupe

Les outils numériques (présentation ultérieure) :