



LA CLASSE

L'EXCELLENCE DANS LA RELATION
CLIENT. ACCUEIL INTERCULTUREL.
L'ATTRACTIVITÉ.

QUALITÉ D'ACCUEIL MULTICULTURALISME



LA CLASSE

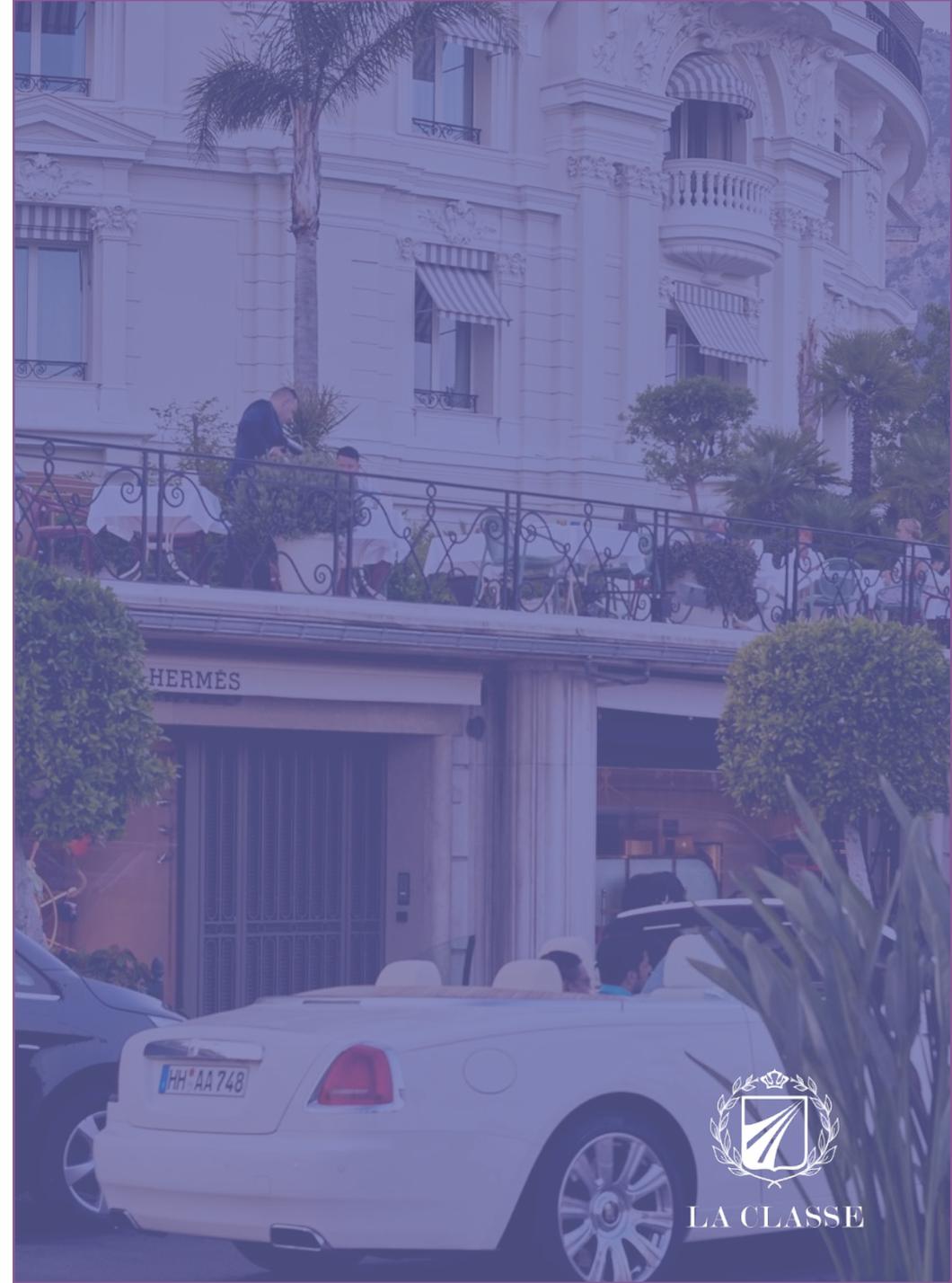
Les formations de l'accueil physique et téléphonique sont basées sur les règles de l'Étiquette Française / Monégasque et du Savoir-Vivre International.

Pour parfaire l'excellence à l'oral dans un environnement international, les formations seront proposés en français ou en anglais.

Finalité : Offrir des prestations d'accueil à l'image d'excellence que l'entreprise souhaite donner d'elle-même.

L'ART DU SAVOIR-ÊTRE FACE AUX CLIENTS. LES CODES D'UN SERVICE :

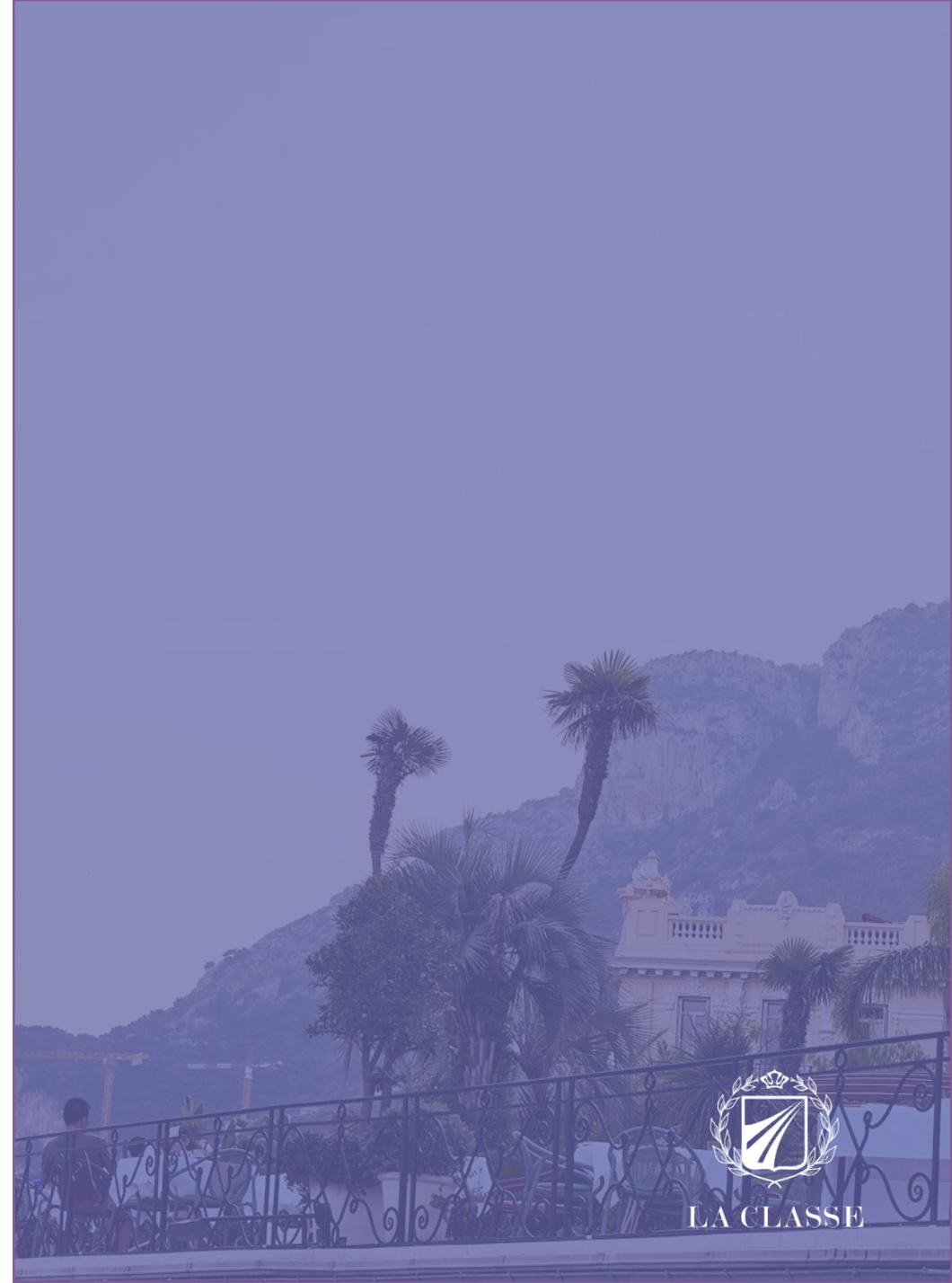
- Les règles de salutations ;
- Les règles de présentations ;
- Les préséances protocolaires et appellations ;
- L'importance de l'image de soi « dress code » : erreurs à éviter ;
- Le non verbal : les gestes qui font la différence, regard et sourire ;
- Le bon comportement : un ensemble d'attitudes; erreurs à éviter.



LA CLASSE

SAVOIR-DIRE DU CÉRÉMONIAL D'ACCUEIL :

- Les règles de salutations ;
 - Les règles de présentations ;
 - Offrir sa disponibilité ;
 - Accompagner le client ;
 - Inviter à patienter ;
 - Honorer, satisfaire le client : la clé de la fidélisation ;
 - Réussir une conversation.
- <https://www.monacolaclasses.com/accueil>



L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE :

- Savoir maîtriser sa voix ;
- Répondre avec élégance ;
- Filtrer avec tact ;
- Inviter à patienter ;
- Reprendre poliment l'échange ;
- Mettre fin à l'appel ;
- Animer une réunion à distance avec ZOOM.



LA CLASSE

LES CODES DE LA CLIENTELE ETRANGERE :

- Pour développer la capacité à accueillir et satisfaire des clients étrangers en termes de services.
- Basée sur des études approfondies, cette formation analyse *l'écoute, le style de présentation, de dialogue verbal et non-verbal*, et délivre **des conseils pratiques** pour éviter les incompréhensions interculturelles.
- <https://www.monacolaclass.com>



GRILLE TARIFAIRE

Quantité	Description	Prix (HT)
1 journée	Session de formation : L'excellence dans la relation client. Accueil.	900 Euros
1 journée	Session de formation : Accueil Interculturel. Interculturalité.	900 Euros
2 heures	Session de formation : Maîtriser les mondes écrit et numérique. Accueil numérique.	300 Euros
2 heures	Session de formation : Accueil téléphonique.	300 Euros
	Votre programme de formation Sur Mesure.	De 500 Euros à 1500 Euros
3 heures 30	Les codes du savoir-vivre lors d'un déjeuner d'affaires. Etiquette for Ladies and Gentlemen.	De 500 Euros

Nous sommes agréés par la FEDEM



Chers Partenaires,

Je reste à votre entière disposition
pour tout complément d'information
que vous pourriez souhaiter.

Avec mes remerciements,



Anastasia Chevtchenko



LA CLASSE
www.monocola classe.com

Téléphone: +377 678 638 288

E-mail : info@monocola classe.com

Telegram : [@monocola classe](https://t.me/monocola classe)

Adresse: Winter Palace, 98000, Monaco

Retrouvez-nous sur le :

www.monocola classe.com

LinkedIn :

<https://www.linkedin.com/in/monocola classe/>