

Date de mise à jour

01/01/2025

FICHE PRODUIT « OPTIMISATION FRONT OFFICE : EFFICACITE ET RELATION CLIENT »

DURÉE :

8 heures
(1 jour)

TARIF :

200 € HT/Participant

SIEGE SOCIAL :

6 Avenue de la Maréchale
94420 LE PLESSIS TREVISE

**MODALITÉS
D'ORGANISATION**

Accompagnement en
présentiel ou distanciel

**MODALITÉS ET DÉLAIS
D'ACCÈS**

Si besoin, contacter :
Mail : vabel@novirusmail.net
Tel : 06.15.91.73.15 ou
06.16.47.90.24

ELIGIBILITÉ CPF

Non

ACCESSIBILITÉ :

Toutes nos formations sont
accessibles aux PSH. Une
analyse préalable sera
effectuée pour le bon
déroulement de la formation.

MOYENS MATÉRIELS :

Chaque bénéficiaire doit
disposer d'un cahier pour
prise de notes

❖ **Public cible et pré-requis**

PUBLIC CIBLE :

Gérants, Patrons, Managers, Commerciaux et Assistante

PREREQUIS :

Aucun prérequis

❖ **Objectifs pédagogiques**

- ✓ Structurer et organiser efficacement le front office de l'agence.
- ✓ Définir clairement les rôles et responsabilités du personnel d'accueil et des commerciaux.
- ✓ Mettre en place des standards de qualité et de relation client conformes aux attentes de l'entreprise.
- ✓ Identifier les leviers d'optimisation pour améliorer l'efficacité et la satisfaction client.

❖ **Moyens pédagogiques, évaluation et suivi**

Moyens pédagogiques :

- ✓ Présentation via Livret (remis au stagiaire)
- ✓ Livret d'accueil distribué au stagiaire
- ✓ Échanges verbaux avec le formateur
- ✓ Exercices pratiques de mise en situation avec des jeux de rôle

Évaluation :

- ✓ Évaluation via QCM écrit (Théorie) + évaluation atteinte des objectifs via grille d'évaluation

Suivi :

- ✓ Feuille d'émargement signée à chaque journée de formation par le bénéficiaire
- ✓ Certificat de réalisation délivré à la fin de la formation
- ✓ Questionnaire de satisfaction à chaud
- ✓ Contact à J+6 mois pour faire un point sur le projet

❖ **Moyens d'encadrement**

Formateur :

Mr Valère FILLON, formateur diplômé dans le secteur de l'Immobilier
(Références communiquées sur demande)

PROGRAMME DE FORMATION

Déroulé horaire de la journée de formation

Horaires	Contenu	Supports pédagogiques	Méthodes d'évaluation
Pré-formation	Présentation de la formation <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clarification des objectifs professionnels ✓ Validation de l'entrée en formation 	Dossier Inscription	Validation orale de la candidature après entretien et avis positif du formateur concernant les objectifs du stagiaire
9h00 - 09h30	Accueil des participants <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation du programme de la journée ✓ Clarification des attentes des stagiaires ✓ Passage du QCM théorique initial 	NC	Tour de table Échange avec le formateur
9h30 - 10h30	Le Front Office, vitrine de l'agence <ul style="list-style-type: none"> ✓ La 1^{ère} impression : l'accueil client ✓ L'organisation physique et fonctionnel du Front Office ✓ L'image de marque à travers le Font Office 	Support de formation	Jeux de Q&R à l'oral Mise en situation à l'oral évaluées de manière formative
10h30 - 10h45	Pause-café		
10h45 - 13h00	Le rôle centrale de l'Assistante de l'agence <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un « pivot » entre les clients, commerciaux et direction ✓ Compétences clés de l'Assistante ✓ Valorisation du rôle de l'Assistante 	Support de formation	Jeux de Q&R à l'oral Mise en situation à l'oral évaluées de manière formative
13h00 - 14h00	Pause déjeuner		
14h00 - 15h15	Les Commerciaux en coordination avec le Front Office <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fluidifier la transmission d'informations ✓ Répartition des rôles et complémentarité ✓ Gestion des priorités communes 	Support de formation	Jeux de Q&R à l'oral Mise en situation à l'oral évaluées de manière formative
15h15 - 15h30	Pause-café		
15h30 - 16h30	Qualité de service et relation client <ul style="list-style-type: none"> ✓ Standards de qualité et procédures ✓ Formations et évaluation continue 	Support de formation	Jeux de Q&R à l'oral Mise en situation à l'oral évaluées de manière formative
16h30 - 17h30	Qualité de service et relation client (suite et fin) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gérer les situations sensibles Plan d'actions <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan d'action individuel 	Support de formation	Jeux de Q&R à l'oral Mise en situation à l'oral évaluées de manière formative
17h30 - 18h00	Clôture de la formation <ul style="list-style-type: none"> ✓ QCM Final de fin de formation ✓ Synthèse de la journée de formation ✓ Réponses aux différentes interrogations 	QCM final	QCM final + Echange verbal