

Formation

« Service Client »



Avec l'ADEM,
suivez le programme Service Client !

Cette formation, destinée aux demandeuses d'emploi inscrites à l'ADEM, prépare les candidates aux secteurs du service client et met l'accent sur le développement des compétences professionnelles et individuelles de chacune.

Contenu de la formation




- Organisation des différentes étapes commerciales (de la réception de la marchandise à la vente)
- Techniques de l'accueil client et de la vente
- Négociation commerciale, gestion des réclamations, préparation face au vol
- Connaissances de base sur le calcul dans le domaine de la vente
- Communication, travail en équipe, gestion de stress et de conflits
- Initiation au HACCP
- Droit du travail
- Rédaction/mise à jour du dossier de candidature
- Préparation à l'entretien d'embauche, présentation de soi
- Stage en entreprise

Public cible

Demandeuses d'emploi inscrites à l'ADEM.

Exigences requises

- Diplôme :** • Aucune qualification spécifique pré-requise
- Langues exigées :** • Bonne compréhension orale et écrite de la langue française (B2)
• Toute autre langue constitue un atout
- Autres :** • Être une femme âgée de 18 ans et plus
• Aisance dans le relationnel

 DURÉE	11 semaines théorie + 4 semaines Stage
 LIEU DE LA FORMATION	NAXI – Femmes en détresse asbl 49A, rue du Baerendall L-8212 Mamer
 INTÉRESSÉ ?	Veillez contacter l'ADEM : recrutement-commerce@adem.etat.lu ou parlez-en à votre conseiller référent

