

<https://www.focusrh.com/formation/e-learning-mooc/un-mooc-pour-developper-rapidement-des-soft-skills-dans-la-relation-client-32072.html>

ACCUEIL >> FORMATION >> E-LEARNING & MOOC >> UN MOOC POUR DÉVELOPPER RAPIDEMENT DES SOFT SKILLS DANS LA RELATION CLIENT

## E-LEARNING & MOOC

# UN MOOC POUR DÉVELOPPER RAPIDEMENT DES SOFT SKILLS DANS LA RELATION CLIENT

*Publié le 28/05/2019*

*"Réussir l'accueil et le service en France" est le nom de ce nouveau MOOC qui est en libre d'accès pour les dirigeants et responsables RH. Accessible dès le 5 juin, il a pour objectif de former rapidement les employés qui sont en contact avec les clients, quel que soit leur niveau hiérarchique et leur secteur d'activité (banque, assurance, commerce, distribution, tourisme, emplois saisonniers, etc.).*



**L**ancé conjointement par Esprit de Service France, Extens Consulting et Learning Tribes, ce MOOC a été conçu par des experts reconnus de la relation client, de la formation et des ressources humaines.

Les **contenus** ont été enrichis par l'expertise transsectorielle d'acteurs, tels que la Fédération Française de Tennis, Air France, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, BPCE, GRDF ou encore le Comité National Olympique et Sportif Français, ainsi que de contributeurs venant du monde académique.

### *Programme du MOOC "Réussir l'accueil et le service en France"*

Il s'articule autour de **quatre parties d'une heure, réparties sur quatre semaines** :

- Qu'est-ce que l'Esprit de Service ? : pour réfléchir aux notions d'accueil et de service et en comprendre les enjeux et leur importance ;
- Écouter : pour développer son sens de l'écoute vis-à-vis de ses interlocuteurs afin d'identifier pleinement leurs besoins ;
- S'adapter : pour identifier les clés permettant de créer une relation personnalisée avec ses interlocuteurs au quotidien, quelle que soit la situation ;
- Faciliter : pour savoir comment aborder des situations difficiles et comment s'appuyer sur son équipe et sur son environnement pour aller au-delà de la satisfaction du besoin client en créant des souvenirs mémorables.

La formation se terminera par un **quiz** qui permettra d'obtenir une **attestation de réussite**.

*« En construisant le parcours avec une pluralité de contenus (teaser vidéo, interviews d'experts, retours d'expérience, illustrations, infographies, quiz...), nous créons une expérience d'apprentissage inédite et disponible via n'importe quel support (PC, tablette, smartphone) »,* explique Valéry Nguyen, Directeur général EMEA de Learning Tribes.