

# Relation clients

[ Cette formation est accessible aux travailleurs d'ESAT ]

Les ESAT sont en contact régulier avec les clients au travers des prestations qu'ils proposent ou de la vente de leurs produits.

Il est donc nécessaire de professionnaliser les pratiques des travailleurs d'ESAT vis-à-vis de leurs clients.

## Objectifs

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en mesure de :

- D'avoir une posture professionnelle adaptée (vocabulaire, tenue, geste, juste distance avec client)
- De présenter son environnement de travail (prestations, milieu protégé...)
- D'optimiser la fidélisation des clients

## Public

- Travailleurs d'ESAT

## Pré-requis

- Aucun

## Nombre de stagiaires

- 8 personnes maximum

## Durée

- 7 heures (1 journée)

## Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques, vidéos
- Jeux de rôle

## Evaluation des acquis

- QCM individuel

## Contenu de la formation

### Les relations avec ses clients et/ou prospect :

- Vocabulaire adapté
- Posture professionnelle
- Savoir-être
- L'explication de son travail

### La fidélisation des clients :

- Connaissance des produits, des activités & ou prestations proposées
- Collecte des données clients

## Intervenant(s)

### Sophie FONTAYNE

Monitrice d'atelier en ESAT à l'Adapei des Pyrénées-Atlantiques en atelier « ventes-expéditions », Titre de technicien supérieur du commerce, expériences professionnelles dans la vente

## Tarifs

- Individuel : nous consulter
- Groupe: 1300€

## Dates

- 21/05/2026

## Modalités et délais d'accès

- Sur inscription, nous contacter

## Lieux :

- Dans nos locaux
- Ou à l'Esat St Pée – 4 impasse Michel Cazaux- 64400 OLORON
- Ou dans vos locaux

## Accès aux personnes en situation de handicap

Pour toute précision sur cette formation, contacter notre référent handicap (coordonnées bas de page)