



Public concerné

- Acteurs du transport d'œuvres d'art (commerciaux et chefs de projet)

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour

Modalités et délai d'accès

- Formation en intra-entreprises
- Formation en présentiel
- Envoi d'un devis sous 72h ouvrées
- Choix d'une date selon les disponibilités du stagiaire et du formateur

Accessibilité

Nous veillons au respect des conditions d'accueil des publics concernés et étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation.

Pour toute question, prendre contact avec Stéphanie Amalor, référente handicap : stephanie.amalor@eiloa-edu.com

Documents remis à l'issue de la formation :

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

Tarif

1 jour – 450 HT/personne

Inscription & Renseignements

- contact@eiloa-edu.com
- +33 6 20 32 02 56

Gestion de la relation client dans un projet de logistique des œuvres d'art

Objectifs

Comprendre et maîtriser les enjeux de la relation client.

Programme

Interlocuteur(s)

- Profils.
- Rôle.

Attentes du client

- Respect du cadre du cahier des charges.
- Respect du budget.

L'offre commerciale acceptée par le client

- Délais.
- Les hommes et moyens techniques prévus.
- Cadre financier.
- Fret aérien : dérégulation du transport international.

Anticipation & communication

- Présentation du chef de projet / coordinateur logistique.
- Maîtriser l'ensemble des outils de communication (mail, téléphone et visio).
- Alerter - notion du "temps".
- Évolution du devis et modifications du budget.
- Transparence - association au choix final.

Responsabilités des différents acteurs

- Chef de projet / coordinateur logistique / lancement du chantier.
- Client.
- Intermédiaires (RMN, douanes, compagnies aériennes ...).
- Équipes en charge des opérations.

Modalités pédagogiques

- Mise en situation des participants avec des jeux de rôle et des exercices pratiques.
- Un document pédagogique actualisé est remis à chaque stagiaire.

Modalités d'évaluation

- Évaluation au fur et à mesure de la progression par le biais de mises en situation.
- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne.

Taux de satisfaction

Le nombre de personnes suivant cette formation ne permet pas d'éditer un taux représentatif.