

« QUICK / GOUT DU QLIENT »

Objectifs de la formation et compétences visées :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les attentes des clients
- Prendre conscience de l'impact de sa communication
- Mettre en place la relation Qlient Quick
- Améliorer sa posture et ses comportements
- Ancrer la signature relationnelle dans ses pratiques
- Renforcer son rôle et sa mission de garant de la satisfaction Qlient
- Analyser les outils et indicateurs de la satisfaction Qlient
- Former son équipe à la signature relationnelle Quick
- Animer son équipe sur la relation Qlient
- Gérer la réclamation Qlient

Programme sur 2 journées, soit 14h de formation :

Journée 1 : La signature relationnelle Quick

Journée 2 : Former, briefer, animer et piloter la satisfaction Qlient

Fil rouge du module : Qui veut gagner des Qlients ?

(L'accueil en salle, au comptoir / La prise en charge / La prise de congé)

Intervenants :

- Intervenants externes (MOTIVANCE) lors du déploiement
- Khédidja N'DIAYE : Responsable Formation Quick
- Georges FERNANDEZ : Chargé de formation et coach opérationnel

Modalités et délai d'accès :

- Formation collective, en présentiel
- Inscription possible via la plateforme QI4U directement pour les responsables d'organisation (Directeurs adjoints, Directeurs, Franchisés et postes support) ou en contactant le service formation par mail : quickformation@quick.fr
- Inscription à réaliser au minimum 10 jours avant le début de la formation sous peine d'annulation de celle-ci par manque de participants

Méthodes mobilisées :

Évaluation des besoins et du profil du participant

- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, fonction du rythme du bénéficiaire mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.
- Support de cours et kit de formation transmis aux participants à la fin de la formation

Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation :

- A l'entrée et en fin de formation : Questionnaire de positionnement
- A l'entrée et en fin de formation : Test de connaissances
- En cours de formation : Exercices pratiques, Quiz, jeux et mises en situation

Tarif : 360€ht par participant pour toute la durée de la formation.

Public : Encadrants / 4 à 10 participants [en présentiel](#).

Pas de prérequis nécessaires pour accéder à la formation.

La prise en compte du handicap ou de demandes / besoins d'aménagements spécifiques est prévu dans le processus d'inscription : voir le formulaire « outil pratique – analyse prise en compte handicap » mis à la disposition des bénéficiaires et des commanditaires sur QI4U ou sur l'intranet Quick. Notre référent handicap, Mr Georges Fernandez analysera les besoins spécifiques. Les locaux mis à disposition respectent bien la réglementation et les obligations légales en vigueur.

JUILLET 2025