

**Monsieur**  
**Raymond BAUD**  
Formateur-Consultant  
Ch. du Fief-de-Chapitre 11  
1213 **PETIT-LANCY**

***Formations « Téléphone-Succès », « Téléphone-Succès – Les situations difficiles » et « Accompagnement terrain »***

Cher Monsieur,

Par la présente nous tenons à vous remercier pour les formations que vous avez données à l'ensemble des collaborateurs de notre Service Clients.

Nous sommes particulièrement reconnaissants du temps que vous nous avez consacré afin d'analyser préalablement nos besoins et établir ensuite ensemble les objectifs du cours. Votre expérience nous a été d'une grande aide et a permis de bien structurer les cours.

Nos collaborateurs ont pour leur part apprécié les formations et l'entrain avec lequel vous les avez menées. Les supports écrits utilisés et l'intégration des cas tirés de la réalité ont rendu l'expérience très vivante.

Le dernier cycle de formation, soit l'accompagnement et le coaching sur le terrain, a été spécialement bénéfique à nos collaborateurs. Il leur a permis d'appliquer au quotidien la matière enseignée et de mettre tout en œuvre pour un service téléphonique professionnel et orienté clients.

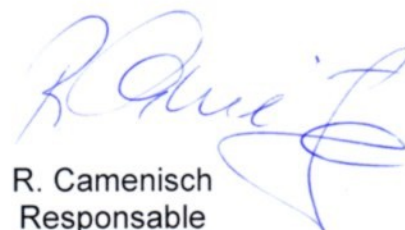
C'est donc avec plaisir que nous ferons appel à vos services pour compléter et maintenir les connaissances de nos collaborateurs et nous pouvons vous recommander à toute entreprise qui chercherait à améliorer la qualité de son service téléphonique à la clientèle.

Nous vous prions d'agréer, Cher Monsieur, nos salutations les meilleures.



D. Kusche  
Fondé de Pouvoir  
Responsable RH

OFAC



R. Camenisch  
Responsable  
Service Clients