



Accueil physique et téléphonique

Objectifs de formation

- Développer une communication de qualité et faire face aux situations délicates.

Objectifs pédagogiques

- Développer une qualité de service
- Acquérir les meilleures techniques d'accueil pour optimiser la qualité de la relation client
- Valoriser l'image de l'entreprise en véhiculant les valeurs

Code référence : 194383

Durée : 02 jours - 14 heures

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

Réf : 194383

Tarif ACO de branches :

530 € au lieu de : 1020 €

Dates :

Nous consulter pour les dates inter entreprises 2025 ou pour tout projet sur mesure.

Prérequis

- Aucun

Public

- Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil ponctuelle ou régulière.

Programme

Introduction

- Qu'est-ce que la relation client ?
- En quoi mon rôle est-il important dans l'accueil du client ?
- Qu'est-ce que la signature de service ?
- Pourquoi faire la différence ?

Les différentes étapes et principes à respecter pour offrir un accueil de qualité :

- Comprendre l'enjeu d'un accueil réussi
- Identifier son Impact dans la relation client
- Analyser son rôle clé sur l'image de marque de l'entreprise
- Saisir l'importance de la présentation et du savoir être

Créer un contact positif avec son interlocuteur

- Maîtriser les fondamentaux de la communication verbale et non verbale
- Soigner le contact pour mettre en confiance le client
- Adopter les attitudes et les gestes « gagnants »

Maîtriser les techniques de l'accueil professionnel

- Savoir orienter le client ou accueillir le client efficacement
- Pratiquer les techniques du questionnement
- Développer l'écoute active
- Communiquer des informations « sur-mesure » avec un langage approprié qui donne l'impression au client d'être unique
- Orienter, accompagner ou faire patienter le client
- Prendre congé en laissant une image positive

Gérer les réclamations avec tact et délicatesse

- Ecouter positivement pour rassurer le client
- Reformuler les doléances de son interlocuteur
- Proposer, planifier les actions adaptées à la demande

Vous êtes adhérent/e à l'OPCO AKTO ?

Bénéficiez des formations jusqu'à 100% de prise en charge*

Renseignez-vous auprès de votre conseiller AKTO ou Inscrivez-vous directement en ligne de puis ce lien <https://espaceformation.akto.fr/fiche-formation/194383/1>

*Coût pédagogique négocié, retrouvez les règles de prise en charge de votre Branche sur le site internet de AKTO <https://www.akto.fr/financer-une-formation/regles-de-prise-en-charge>

Vous n'êtes pas adhérent/e à l'OPCO AKTO ?

Vous pouvez aussi accéder à ces formations*

Renseignez-vous auprès de notre équipe !

*Coût pédagogique non négocié

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
 - Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
 - Travail en sous-groupe
 - Document de synthèse remis à l'issue de la formation
 - Matériel : aucun
-

Financement

- OPCO sous conditions
 - Entreprise
 - Individuel
-

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
 - Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
 - Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
-