

Offrir un accueil physique (ou téléphonique) de qualité

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

Durée : 02 jours -14 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe Virtuelle

Tarifs :

1095 €

Dates :

Les 04, 05 Septembre 2026

Les 10, 11 Décembre 2026

Les 04, 05 Février 2027

Les 08, 09 Avril 2027

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

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

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

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

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l'information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n'appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.