

PROGRAMME DE FORMATION

OPTIMISER L'ACCUEIL DU CLIENT

PUBLIC CONCERNÉ :

Tout professionnel en contact avec les clients : hôtesse d'accueil, réceptionnistes, agents commerciaux, vendeurs, etc.

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE EN PRÉSENTIEL :

1 jour soit 7h00

DATES :

A définir

HORAIRES :

9h00-12h30 / 13h30-17h00

COÛT DE LA FORMATION :

Sur devis

Cette formation est éligible au financement par les OPCO

DÉLAI D'ACCÈS :

Inscription minimum 1 mois avant le début de la formation

EFFECTIF GROUPE :

de 06 à 10 stagiaires

LIEU :

21-23 rue de Courcelles
51100 REIMS

Stationnement payant



LIEU - ACCESSIBILITE :

Ascenseur
Si besoin d'adapter notre formation, merci de prendre contact avec nous en amont

ecole.des.pme@cpme51.fr

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Comprendre les enjeux de l'accueil client dans la relation commerciale.
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale.
- Adopter une posture professionnelle adaptée.
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles avec courtoisie.
- Fidéliser le client grâce à un accueil de qualité.

PROFIL INTERVENANT :

Expert(e) en Relation commerciale et Relations Clients

CONTENU DE LA FORMATION :

Module 1 : Comprendre les Enjeux de l'Accueil Client

- Importance de la première impression.
- Impact de l'accueil sur la satisfaction client.
- Notions de base sur la fidélisation et la recommandation.

Module 2 : Techniques de Communication

- Les bases de la communication interpersonnelle.
- Communication verbale : vocabulaire, ton et articulation.
- Communication non verbale : posture, gestes et expressions.
- Prise en compte des différentes personnalités de clients.

Module 3 : Posture et Comportement Professionnels

- Présentation personnelle et tenue adaptée.
- Savoir être à l'écoute active.
- Création d'une ambiance accueillante.

Module 4 : Gestion des Situations Délicates

- Comprendre les causes des conflits.
- Techniques pour désamorcer une situation tendue.
- Gestion des réclamations client.
- Cas pratiques : mises en situation et débriefing.

PROGRAMME DE FORMATION

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques.
- Supports de formation (livrets, diaporamas).
- Jeux de rôle, mises en situation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI :

- **Avant la formation** : Questionnaire d'autopositionnement.
- **Pendant la formation** : Jeux de rôle et exercices pratiques évalués.
Questions/réponses interactives.
Feuilles de présence
- **Après la formation** : Test de validation des acquis.
Evaluation à chaud de la formation.
Une attestation de formation sera délivrée à chaque participant ayant suivi la totalité de la formation.
Envoi d'un questionnaire d'auto-évaluation à froid au stagiaire pour évaluer le transfert des acquis formation, 3 semaines après la formation.