



# Améliorer la qualité de l'accueil et de la relation client

Durée : 2 jours (14h)  
Prix : Devis sur demande  
Intra-entreprise, En présentiel

L'objectif final de cette formation est de permettre à une structure d'améliorer sa relation avec sa clientèle.

## Objectifs de la formation

- Professionnaliser l'accueil de la clientèle et développer une image de qualité de votre établissement
- Planifier ses tâches et activités en fonction des priorités de sa fonction
- Gérer les situations délicates en maîtrisant ses émotions et en intégrant le sens du service lors des échanges

## Public visé et Prérequis

- Tout professionnel recevant du public (physique ou par téléphone)
- Aucun prérequis

## Organisation de la formation

- **Avant la formation** : Questionnaire préalable des attentes et des besoins des apprenants
- **Méthode pédagogique** : Majoritairement actives : 70% de pratique et 30% d'apports théoriques
- **Moyens pédagogiques** : Outils pédagogiques utilisés : mise en situation, jeux de rôle, quizz
- **Moyen d'encadrement** : L'encadrement sera assuré par la formatrice référente, gestion des émotions, santé et bien-être au travail, communication bienveillante

# Programme

## Offrir un accueil physique et téléphonique de qualité aux clients :

- Définir un accueil client efficace
- Typologie de ses interlocuteurs
- Accueillir, renseigner, rassurer, positiver, conclure
- Soigner sa présentation : vous représentez votre établissement

## Les gestes et attitudes qui font la différence dans l'accueil et la relation client :

- Maîtriser les fondamentaux de la communication (verbale et non verbale)
- Assurer un bon premier contact pour mettre en confiance le client (la 1ère impression)
- Devenir l'ambassadeur de son entreprise en soignant sa présentation

## Mieux s'organiser personnellement et avec les autres :

- Connaître les principales lois qui gèrent notre temps
- Identifier et apprendre à gérer les voleurs de temps
- Gérer les interruptions et les sollicitations

## Gérer l'interaction Stress- Temps :

- Définir le stress et son impact sur l'efficacité
- Identifier ses propres facteurs de stress
- Utiliser des outils pour réguler son stress

## Gérer un client difficile :

- Développer les compétences relationnelles indispensables pour désamorcer une situation conflictuelle
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour éviter les malentendus
- Apprendre à s'exprimer avec assertivité pour faire face au conflit

## Moyens de suivi et de sanction de la formation

- **Méthodes d'évaluations** : Évaluations formatives tout au long du parcours (debriefing personnalisé, tests quizz) pour valider les acquis des apprenants. Enquête de satisfaction individuelle à chaud. Bilan oral et plan d'action personnalisé le dernier jour de la formation. Bilan final de la formation remise à l'entreprise
- **Suivi de l'exécution** : Signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- **Sanction** : Certificat de réalisation et attestation de fin de formation individuelle remis en fin de formation

## Tarif et possibilité de financement

Pour toute élaboration de devis adapté à vos conditions, veuillez nous contacter directement. Une prise en charge financière partielle ou totale peut être obtenue auprès de votre OPCO, FAF (AGEFICE, FIF-PL...).

## Accessibilité aux personnes handicapés

Pour les personnes en situation de handicap, Lucile O'Rourke et Malvina Clément sont les référentes handicap. Un entretien téléphonique ou par visioconférence peut être mis en place sur demande avant l'entrée en formation, afin de définir précisément les besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e, Les moyens pédagogiques et techniques peuvent être adaptés et modulés en fonction des besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e dans le respect des objectifs de formation visés.

## Inscription, Délais d'accès et Contact

Contactez Yasmine RAKIC à [yrakic@gmail.com](mailto:yrakic@gmail.com) ou au 06 37 12 88 89 en indiquant vos coordonnées, l'intitulé de la formation souhaitée, le nombre d'apprenants à former et la date souhaitée d'entrée en formation, a minima 21 jours ouvrés (ou 3 semaines) avant la date souhaitée d'entrée en formation.