FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les fondamentaux de l’accueil client

Le 03/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Maîtriser les techniques de communication d'un accueil exemplaire
- Gérer les spécificités de l'accueil (physique, téléphonique)
- Anticiper et prévenir les potentiels conflits

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

L'accueil comme enjeu crucial

- La première image que communique l'organisation
- Prendre en compte l'accueil comme un service à part entière
- Les spécificités de l'accueil selon différentes variables

Après-midi

Mettre en place des tactiques de communication envers le client

- Opérer une écoute active par la reformulation et le questionnement
- Comprendre la signification du langage non verbale
- Faire preuve d'intelligence émotionnelle et de maîtrise de la communication non verbale
- Utiliser la maîtrise de la langue comme un avantage
- Les outils d'amélioration des pratiques de communication
- Faire preuve d'observation pour assurer la gestion de priorités lors de pics d'affluence

JOUR 2

Matin

Les spécificités du contact physique

- Adopter une attitude qui marque la disponibilité
- Adapter son attitude pour faire patienter un client
- Assurer la compréhension tout au long de la conversation
- Les techniques de mise en confiance du client

Les spécificités du contact téléphonique

- L'importance cruciale de l'écoute
- Adapter son élocution (rythme, ton, vocabulaire) à celle de son interlocuteur
- Les techniques de transmission d'appel en cas d'incapacité ou d'erreur de demande

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d’activité : 76820087382

- Maîtriser les techniques pour faire attendre son interlocuteur
- Les outils de conclusion de l'appel

Après-midi

Prévenir et assurer la gestion de potentiels conflits

- Faire preuve d'intelligence émotionnelle
- Apprendre quelles sont ses limites pour les travailler
- Savoir dire « Non »
- Exercices de mises en situation

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Responsables marketing,Responsables communication,Chargé(e)s de communication,Community managers,Responsables relation client,Directeurs marketing,Chefs d'entreprise et créateurs d'entreprise

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.