

Les fondamentaux de l'accueil client

Le 18/09/2026

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.



**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