 <p>Les ressources humaines au service de vos performances</p>	REF RH007 Programme : Professionnaliser l'accueil client	
	Diffusion	Version 002

Public concerné

Tout collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.

Pré requis

Pas de prérequis spécifique

Objectif pédagogique global

Permettre aux participants d'améliorer la qualité de leur accueil client (physique et téléphonique) en mobilisant des techniques de communication adaptées et en gérant efficacement les situations courantes et délicates.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Adopter une posture professionnelle adaptée à l'accueil client
- Utiliser les techniques de communication pour gérer un accueil téléphonique et physique
- Identifier les besoins de l'interlocuteur et y répondre de manière adaptée
- Gérer les situations délicates ou les réclamations avec assertivité

Durée et organisation

Durée : 1 jour – 7 heures

Horaires : 9h/12h30 et 13h30/17h

Organisation : Présentiel / Distanciel / Intra / Inter

Taille du groupe : 4 personnes minimum, 10 maximum

Dates : Tous les 1ers jeudis des mois pairs

Modalités d'organisation

Analyse préalable du besoin :


- Entretien avec le commanditaire
- Questionnaire préalable
- Adaptation des cas pratiques

Positionnement en début de formation

- Questionnaire d'auto-évaluation
- Recueil des attentes
- Sondage interactif

Lieux

Aix en Provence, Venelles, Marseille, Meyrargues

 <p>Les ressources humaines au service de vos performances</p>	REF RH007 Programme : Professionnaliser l'accueil client	
	Diffusion	Version 002

Accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Des adaptations pédagogiques peuvent être mises en place sur demande.

Délai d'accès

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant la session (ou selon organisation interne).
Convocation et questionnaire de positionnement envoyés en amont.

Tarifs

Frais pédagogique compris

INTRA : 1400€ HT

INTER : 350€ HT par jour et par stagiaire

Contact : contact@aidenconseil.com

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques ciblés
- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Analyse de pratiques
- Débriefings collectifs

Moyens techniques

Présentiel : salle équipée, paperboard, supports pédagogiques

Distanciel : plateforme de visioconférence, supports numériques

Modalités d'évaluation

Évaluation en début de formation : questionnaire de positionnement

Évaluation pendant la formation : observation et feedback

Évaluation finale : mise en situation ou quiz


Sanction de la formation

Attestation de formation remise en fin de session.

Moyen d'encadrement (formateur)



Votre intervenante : Elisabeth Wascheul
 24 ans d'expérience en entreprise - 16 ans en tant que
 consultante formatrice indépendante
 Master en Coaching et stratégie du changement
 Formation de formateur
 Formée à : Analyse Transactionnelle, PNL, MBTI, CNV
 Sophrologue et hypnothérapeute

 <p>AIDEN conseil</p> <p>Les ressources humaines au service de vos performances</p>	REF RH007 Programme : Professionnaliser l'accueil client	
	Diffusion	Version 002

Déroulé / contenu de la formation

Module 1 – Comprendre les enjeux de l'accueil client

- Identifier les enjeux de l'accueil dans l'image de l'entreprise
- Comprendre les attentes des clients/usagers
- Identifier son rôle et sa posture dans la relation d'accueil
- Repérer les fondamentaux de la communication interpersonnelle

Module 2 – Maîtriser l'accueil téléphonique

- Identifier les spécificités de l'accueil téléphonique
- Réussir le premier contact (prise en charge, présentation)
- Utiliser les techniques de communication adaptées (ton, rythme, articulation)
- Poser les bonnes questions et reformuler
- Assurer la bonne transmission des informations

Module 3 – Maîtriser l'accueil physique

- Adopter une posture professionnelle adaptée (attitude, regard, gestuelle)
- Accueillir et orienter un interlocuteur
- Utiliser l'écoute active et la reformulation
- Adapter sa communication à différents publics (dont situations de handicap)

Module 4 – Gérer les situations délicates et les réclamations

- Identifier les situations difficiles en accueil
- Comprendre les mécanismes de la communication en tension
- Utiliser l'assertivité dans la relation client
- Désamorcer une situation conflictuelle

Module 5 – Formaliser ses axes de progression

- Identifier ses points forts et axes d'amélioration
- Définir des actions concrètes à mettre en œuvre
- Élaborer un plan d'action individuel