

# 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 :

Maîtrise de la langue française

### DURÉE EN PRÉSENTIEL :

1 jour soit 7h00

### DATES : A définir

### HORAIRES :

9h00-12h30 / 13h30-17h00

### COÛT DE LA FORMATION :

650 € net de taxes / jour / stagiaire

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 :** Si besoin d'adapter notre formation, merci de prendre contact avec nous en amont [ecole.des.pme@cpme51.fr](mailto: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 :

- **Avant la formation** : Questionnaire d'évaluation des besoins.
- **Pendant la formation** : Jeux de rôle et exercices pratiques évalués.  
Questions/réponses interactives.
- **Après la formation** : Test de validation des acquis.  
Questionnaire de satisfaction.  
Une attestation de formation sera délivrée à chaque participant ayant suivi la totalité de la formation.