

# ACCUEIL CLIENT

PR2120829898

Acquérir les compétences et techniques d'accueil en intégrant la relation client

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

## Profils des stagiaires

- Tout public amené à accueillir des clients.

## Modalités d'accès à la formation

Un entretien préalable permettra de s'assurer que les pré-requis pour cette formation sont bien atteints et que ce stage sera en mesure de répondre aux attentes de l'apprenant.

## Prérequis

- Aucun

## Objectifs pédagogiques

**A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :**

- Comprendre la qualité de service et ses enjeux
- Développer les comportements relationnels adéquats et renforcer sa confiance en soi.
- Gérer les situations délicates en maîtrisant ses émotions afin d'aboutir à un accord gagnant-gagnant

## Contenu de la formation

- Comprendre la qualité de service et ses enjeux (2H).
  - Définition de la qualité client
  - Intégration des composants essentiels des métiers de service
  - Identification du savoir-faire comportemental, base du trépied de la satisfaction client
- Développer les comportements relationnels adéquats et renforcer sa confiance en soi (5H)
  - Émetteur et récepteur.
  - Verbal, para verbal et non verbal.
  - Spécificités de l'accueil physique et téléphonique.
  - Pratiquer les techniques adaptées (accueil physique et téléphonique).
  - La règle des 4x 20
  - Accueillir comme on accueille chez soi : lien avec le savoir vivre
- Gérer les situations délicates en maîtrisant ses émotions afin d'aboutir à un accord gagnant-gagnant (4H)
  - Communication interpersonnelle
  - Apprendre à déjouer les pièges de la communication
  - L'écoute active.
  - Se concentrer sur les faits
  - Savoir se tenir à la bonne distance
  - Se mettre dans l'état mental de l'assertivité
  - Travailler ses réactions face aux émotions des autres
  - La boussole de la relation client
- Mise en situations évaluatives à partir de situations réelles ( 3H)

## Organisation de la formation

**Equipe pédagogique**

L'équipe pédagogique est composée de formateurs chacun spécialisé dans leur domaine. Nos intervenants sont des professionnels de la formation, leur enseignement s'appuie sur les dernières évolutions technologiques. Leur expertise technique alliée à leur expérience pratique et pédagogique leurs permettent de concevoir les exercices et les études de cas et d'animer eux-mêmes leurs formations.

**Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

**Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation**

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Attestation de formation.

**Lieu de stage**

Formation en intra-entreprise en présentiel dans les locaux du client

**Tarif H.T.**

1700 €

**Modalités et délais d'accès :**

Démarches pour solliciter une formation en intra :

Nous contacter pour effectuer votre demande par téléphone au : **04 42 03 04 42** ou par mail : **formation@amrisformation.com**

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

**Accessibilité aux handicapés**

Non

**Sanction Pédagogique**

Attestation de fin de stage

Contact : 04 42 03 04 42  
Date de création : 16 février 2021