



ACCUEIL ET RELATION CLIENT

FORCE DE VENTE

FORMATION ACCUEIL ET RELATION CLIENT

OPTIMISER L'IMAGE DE SON ENTREPRISE

RÉFÉRENCE : BU01004

★★★★★ 4.5/5

VERSION 1 (MÀJ : 17.04.2025)

1. Définition des
besoins

2. Évaluation des
connaissances

3. Formation

4. Test et validation
des acquis

À la recherche d'une formation **Accueil et relation client** pour booster vos compétences ?

STAGEUP met à votre disposition toute son expertise technique et pédagogique qui vous permettra d'atteindre vos objectifs.

Que vous soyez une entreprise ou un institutionnel, la formation **Accueil et relation client** est assurée par nos formateurs sélectionnés pour leurs compétences reconnues (certification...) et leurs qualités relationnelles.

Quelque soit le niveau des stagiaires, un suivi pédagogique est assuré avant, pendant et après la formation, de manière à constater les acquis et ainsi permettre une mise en œuvre rapide dans un contexte professionnel.

Vous souhaitez organiser votre formation **Accueil et relation client** facilement et de manière personnalisée ? Optez pour une solution en intra, ou participez à une de nos sessions collectives (inter), dans la limite des places disponibles.

Participez à la formation **Accueil et relation client** à Paris, Lille, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes, Montpellier, Rennes, Grenoble, Angers, Clermont-Ferrand, Nancy.

Public

Secrétaire, vendeurs... ou toute personne souhaitant renforcer son relationnel client.

Prérequis

Aucun.

Objectifs du stage

La formation **Accueil et relation client** a pour objectif de :

- Maîtriser l'accueil et le relationnel client.

Durée

2 jours

Pédagogie

METHODE PEDAGOGIQUE :

Formation dispensée par un formateur professionnel spécialisé principalement dans la vente et l'action commerciale.

Analyse de cas concrets et d'exposés.

Alternance de présentations théoriques et mises en pratique au travers de présentations de projets existants.

Méthode pédagogique participative.

Jeux de rôle, projections vidéo et tableau mural.

Divers supports de cours.

METHODE D'EVALUATION :

Test de niveau (QCM) effectué en début et en fin de formation de manière à mesurer la progression de l'apprenant et de valider ses acquis.

Quizz intermédiaires à l'oral tout au long du parcours.

SANCTION :

Attestation de formation.

Formation théorique et pratique.

Parler à un conseiller formation

📞 01.47.23.79.72

CONTENU DU PROGRAMME

L'accueil est la première image renvoyée et celle que vos clients ou interlocuteurs se feront de votre entreprise !

Suite à cette formation vous serez ainsi en mesure de donner une image qualitative et positive de votre établissement, que ce soit par téléphone ou au pôle accueil.

La formation **ACCUEIL ET RELATION CLIENT** vous permettra de maîtriser et d'appliquer les objectifs majeurs à savoir :

- ▶ Acquérir des techniques simples et efficaces pour assurer un accueil de qualité lors d'un contact physique ou par téléphone,
- ▶ Gérer les situations à risques.

PROGRAMME DE FORMATION

L'ACCUEIL PHYSIQUE

RECEVOIR LE CLIENT

- ▶ Ce qu'il faut faire et ne pas faire.
- ▶ Synthèse d'un accueil qualitatif.
- ▶ Pratiquer l'écoute active.
- ▶ Capter et comprendre les signaux comportementaux.
- ▶ Analyser les demandes du client et ses attentes.
- ▶ Accepter la critique et traiter les objections.

SE RESPECTER SOI-MÊME POUR RESPECTER LE CLIENT

- ▶ Présentation vestimentaire.
- ▶ Les formulations et vocabulaires à adopter.
- ▶ La gestuelle et positions à adopter.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

CONCEVOIR UN MESSAGE DE PRÉSENTATION

LE VOCABULAIRE À ADOPTER

LE RELATIONNEL CLIENT

LA QUALITÉ DE SERVICE

- ▶ Objectifs et importance de la mission d'accueil.
- ▶ Schéma de la communication.
- ▶ La communication verbale et non verbale.

LES ATTENTES DES CLIENTS

- ▶ Attentes fondamentales des clients.
- ▶ Satisfaction client : un véritable engagement.

LE COMPORTEMENT EN FACE À FACE

- ▶ Les cadres de référence.
- ▶ L'attitude mentale positive : accepter et s'adapter à son interlocuteur en pratiquant l'écoute active et l'empathie.
- ▶ L'importance du non verbal.
- ▶ Le para verbal.
- ▶ Le vocabulaire d'accueil.
- ▶ Les limites physiques et psychologiques

FIN DE FORMATION

- ▶ Conclusions.
- ▶ Test de niveau et correction.
- ▶ Évaluation qualitative.

- ▶ Validation des acquis.
- ▶ Remise de l'attestation de formation.
- ▶ Remise d'un support de cours et documents annexes.

Votre formateur **Accueil et relation client**

Des experts à votre service

Fort d'une expérience opérationnelle en projet, votre formateur a été sélectionné par nos services pédagogiques tant pour son expertise que pour ses qualités pédagogiques et sa volonté de transmettre son savoir-faire.

Comment financer la formation **Accueil et relation client** ?

OPCO, POLE EMPLOI, CPF...

En tant qu'organisme de formation s'adressant principalement aux professionnels, nous vous conseillons et nous vous accompagnons dans vos démarches pour la prise en charge en tout ou partie de votre formation .

Nos principaux partenaires sont les OPCO tels que par exemple :

- ▶ [opco.ep](#) pour les salariés d'agences d'architecture.
- ▶ [atlas](#) pour les bureaux d'études et économistes de la construction.
- ▶ [fif.pl](#) pour les dirigeants non salariés en profession libérale.
- ▶ [afdass](#) pour les salariés d'agences de communication, spectacle, production...

Un chiffrage ainsi que les possibilités de financements selon votre opco vous seront adressés par un de nos conseillers en formation.

Les avantages du **présentiel** :

Déplacement dans vos locaux et partout en France.
La formation peut soit se dérouler dans une pièce dédiée soit dans la pièce principale de votre entreprise si sa configuration le permet.

- ▶ meilleure relationnel avec le formateur.
- ▶ meilleure assiduité.
- ▶ temps de formation concentré sur une période donnée.
- ▶ possibilité de former plusieurs personnes simultanément et de manière plus efficace.

Le présentiel permet également plus de proximité avec le formateur et par conséquent un meilleur relationnel. Les échanges entre les participants sont aussi plus réguliers et plus décontractés.

Formation **Accueil et relation client** dans vos locaux ou en ligne

Quel format choisir ?

Ces deux formats de formation offrent chacun leurs intérêts pratiques. Chaque participant ayant ses préférences et ses contraintes en matière d'organisation, nous vous garantissons une formation réussie que ce soit en présentiel ou en distanciel.

Ils nous ont fait confiance pour leur formation :

[Voir un échantillon de quelques clients](#)

Nos formations sont réalisables partout en France, à domicile ou sur le lieu de travail.

Formation Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Strasbourg...

Prise en charge par votre OPCO (Atlas, Opco EP, AKto, Afdass, FIF PL...)

Les avantages du **distanciel** :

Il est important d'être équipé du matériel nécessaire à savoir : poste informatique équipé, connexion internet fibre, webcam, micro et casque audio.

Un lien de réunion type Zoom ou Teams sera fourni aux stagiaires directement par le formateur.

- ▶ possibilité d'espacer les séances.
- ▶ nombre de participants plus limité.
- ▶ réduction des frais de déplacement.

Le distanciel permet aussi de participer depuis n'importe quel endroit, favorisant ainsi une meilleure gestion du temps et des contraintes personnelles. Les interactions peuvent se faire à travers divers outils collaboratifs, rendant les échanges dynamiques et interactifs.



Centre de formation STAGE'UP

Siège social : 23 rue Antigna 45000 ORLEANS

Siège commercial : 14 rue d'Amsterdam 750009 PARIS

Siret : 488 346 610 000 30 APE : 8559A N°Existence : 24 45 02361 45

email : contact@stageup.fr

01 47 23 79 72



formation dispensée
PARTOUT EN FRANCE



formation éligible
PLAN DE FORMATION