

# Professionnaliser son accueil client

*Cette formation en accueil, d'une durée de 2 jours, vise à développer les compétences essentielles pour offrir un accueil client de qualité, que ce soit en face-à-face ou par téléphone. Les participants apprendront à maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale, à gérer les situations délicates avec assertivité et à représenter positivement l'image de l'entreprise. Alternant théorie et mises en situation pratiques, cette formation permet d'acquérir les outils nécessaires pour répondre efficacement aux attentes des clients et renforcer leur satisfaction.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

## Profils des apprenants

- Collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone

## Prérequis

- Aucune connaissance particulière

## Accessibilité

Nous vous invitons à contacter notre référente pédagogique et handicap Mme Ouahida BOUALEM au 06.51.37.59.74 - boualem337@gmail.com afin d'évaluer notre capacité à vous accueillir ou à vous rediriger vers nos partenaires.

## Délais d'accès

3 semaines

## Qualité et indicateurs de résultats

- Taux satisfaction
- Nombres participants
- Nombre abandon

## Objectifs pédagogiques

- Connaître les principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Décrypter l'autre pour mieux communiquer
- Lever les malentendus
- Construire une boîte à outils pour mieux communiquer

## Contenu de la formation

### COMPRENDRE LES PARTICULARITES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Inventaire des contraintes.
- Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.
- Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.
- **Réflexion collective : Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil téléphonique**

DATA-EVO | 11 avenue De la Baltique Villebon- sur-Yvette 91140 | Numéro SIRET : 91359665600011 |

Numéro de déclaration d'activité : 11910948891 (auprès du préfet de région de : AUBERVILLIERS)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.*

# DATA-EVO

11 avenue De la Baltique  
91140 Villebon- sur-Yvette  
Email : data-evo@hotmail.com  
Tel : +33615981524



## CONNAITRE LES MEILLEURES TECHNIQUES DE PRISE EN CHARGE TELEPHONIQUE

- Décrocher rapidement et accueillir.
- Réussir le premier contact
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
- **Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur. Mise en situation : Réussir le premier contact au téléphone. Débriefing en groupe.**

## ACCUEILLIR : REGLES DE COMMUNICATION APPLIQUEES A L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions.
- Les règles relatives à l'écoute et l'empathie.
- Les règles relatives à l'observation.
- Savoir questionner et reformuler.
- Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire.
- "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats.
- Accueillir le public handicapé : son comportement, sa façon de communiquer.
- Sélectionner l'information à fournir à un public handicapé : l'accessibilité de l'établissement et des services.
- **Mise en situation : Maîtriser les techniques de communication en situations d'accueil physique. Débriefing en groupe.**

## GERER LES RECLAMATIONS : LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- La communication interpersonnelle : définition, techniques de base.
- La communication verbale, paraverbale et non verbale.
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement (comment les autres nous voient).
- L'Assertivité : l'affirmation de soi.
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.
- Désamorcer une situation difficile.
- Les attitudes face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation...
- **Exercice : Autodiagnostic : mesurer son niveau d'assertivité. Mises en situations difficiles avec les clients. Débriefing en groupe.**

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

Mme Ouahida SZARATA responsable de formation et référente handicap se tient à votre disposition pour évaluer notre capacité à vous accueillir dans les meilleures conditions ; vous pouvez la joindre par téléphone au 06.51.37.59.74 ou par mail data-evo@hotmail.com

### Moyens pédagogiques et techniques

Supports de cours :

- Documents PDF,
- Présentations PowerPoint ou fascicules contenant les notions clés.
- Fiches récapitulatives ou mémos pour synthétiser les points importants.

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

- évaluations formatives
- mises en situation
- QCM
- Quizz

## DATA-EVO

11 avenue De la Baltique  
91140 Villebon- sur-Yvette  
Email : [data-evo@hotmail.com](mailto:data-evo@hotmail.com)  
Tel : +33615981524



Prix : 1470.00 HT