

Accueil & Relation client



7h à destination des salariés des TPE/PME

Dispensée par des **formateurs expérimentés en relation client**



Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter en amont de la formation afin d'évaluer les possibilités d'adaptation ou d'accès à la formation

L'accès à cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

Accueil & Relation client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de cette formation, le stagiaire doit être capable de :

1. **Appliquer** les techniques d'accueil pour assurer une expérience client professionnelle.
2. **Adapter** sa communication pour optimiser la satisfaction client et gérer les situations délicates.

FORMATION EN INTRA : TARIF DISPONIBLE SUR DEMANDE

Cette formation est éligible à une prise en charge par votre OPCO

Délais d'accès : 3 semaines à compter de la signature de la convention (délai moyen de réception des accords de prise en charge de votre OPCO)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Fiche d'évaluation continue avec grille individuelle
- Test d'auto-évaluation d'entrée et sortie de formation

Informations pratiques:

- **Dates** : à définir selon vos disponibilités
- **Lieu** : formation dispensée au sein de vos locaux
- **Effectif maximum** : 10 stagiaires par session
- **Sanction** : attestation de formation nominative remise à chaque participant

Moyen pédagogique général :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques, études de cas exercices d'application
- Un mémento de synthèse est remis en fin de formation pour ancrer les acquis

Moyen pédagogique matériels et d'encadrements :

- Formateurs expérimentés dans le domaine de la relation cliente.
- Études de cas concrets, analyses de pratiques professionnelles
- Encadrement administratif assuré par le centre de formation



CONTENU DE LA FORMATION

MATIN

Accueil des stagiaires

Analyse du besoin

Auto évaluation

MODULE 1 : Maîtriser les fondamentaux de l'accueil

- Comprendre les enjeux d'un accueil réussi pour l'image de l'entreprise.
- Identifier et adopter les postures professionnelles adaptées (sourire, gestuelle, tenue).
- Suivre les étapes clés d'un accueil efficace (avant, pendant, après).
- Intégrer les bonnes pratiques de présentation et de prise en charge du client.

7H

APRES-MIDI

MODULE 2 : Communiquer efficacement et gérer les situations délicates

- Adapter son langage et son attitude selon les profils clients rencontrés.
- Utiliser la reformulation et l'empathie pour désamorcer les tensions.
- Traiter un client difficile ou mécontent de manière professionnelle.
- Mettre en œuvre des solutions concrètes pour améliorer la satisfaction client.

Auto-évaluation / Bilan fin de stage

Remise d'une **attestation pour chaque participant**





UN SERVICE EN 4 ÉTAPES



Premier contact téléphonique

Définition d'une date de rendez-vous à votre convenance afin d'échanger avec notre conseiller et d'identifier vos premiers besoins en formation



Rencontre avec notre conseiller

Un conseiller en formation se déplace dans votre établissement pour réaliser une analyse personnalisée de vos besoins et vous proposer des solutions adaptées à votre activité



Planification de la formation

Nous convenons ensemble des dates et modalités de la formation selon vos disponibilités et celles de vos équipes



Réalisation de la formation

Notre formateur intervient directement au sein de votre établissement pour dispenser une formation de qualité, en lien avec vos besoins et votre environnement de travail



Un conseiller formation est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire

Par téléphone : **01 60 61 43 02**

Par e-mail à l'adresse : **contact@multi-forma.fr**

Via notre site internet : **www.multi-forma.fr**

MAJ le 03/01/2026