



# Réussir l'accueil de ses clients

**Durée de la formation :**  
2 jours (14h)

 **Horaires de formation**  
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

 **Pré-requis**  
Il n'y a pas de prérequis pour cette formation.

 **Public visé**  
Toute personne en contact avec le public ou les clients

✕ **Objectifs et compétences visées**  
Développer son sens de l'accueil  
Acquérir des savoir-faire spécifiques au téléphone et en face à face  
Savoir gérer au mieux les situations délicates

✕ **Organisation**  
Formation animée en présentiel.  
Groupe de 3 à 8 personnes.  
Emargement signé par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.

✕ **Le formateur**  
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.

✕ **Moyens techniques et pédagogiques**  
Alternance entre théorie et pratique.  
Mise à disposition d'une salle équipée.  
Support de cours.

✕ **Validation des acquis et attestation**  
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées.  
Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

## Définir la place et le rôle de l'accueil dans l'entreprise

Identifier l'importance de l'accueil pour l'image de l'entreprise  
Prendre conscience de la valeur des postes d'accueil, et des responsabilités qui y sont attachées  
Exercice (s) : Echanges entre participants

## Développer son sens de l'accueil

Repérer les conditions d'un accueil réussi  
Comprendre les attentes des « accueillis », développer son empathie  
Faire son autodiagnostic : points positifs, points à améliorer  
Exercice (s) : Jeux sur les savoir-faire et qualités de l'accueillant

## Maîtriser les techniques de communication

Maîtriser les outils de l'écoute active, le questionnement, la reformulation  
Utiliser un vocabulaire positif pour mettre en valeur l'image de l'entreprise  
repérer les mots et expressions « magiques » et ceux à éviter  
Exercice (s) : Jeu de cartes en équipe (formulations fautives à corriger)

## Accueillir les visiteurs

Soigner son environnement et sa présentation  
Bien utiliser le langage non-verbal : (posture, attitude, gestuelle) et décrypter celui de l'autre  
Savoir informer, orienter, canaliser avec diplomatie, faire patienter  
Exercice (s) : mises en situation tirées du quotidien des stagiaires

## Accueillir au téléphone

Comprendre l'importance du non-verbal au téléphone : sourire, tenue physique, voix  
Savoir gérer les différentes phases de l'appel avec rigueur  
Concilier accueil téléphonique et physique  
Exercice (s) : Simulations d'entretiens téléphoniques (cas réels des stagiaires), enregistrés et analysés

## Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

Canaliser les bavards, rassurer les inquiets  
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...  
Rester toujours constructif  
Gérer les moments de stress  
Exercice (s) : Jeu de réponses et attitudes à avoir dans différentes situations

**Pour vous inscrire**

**04.78.14.19.19**

[contact@atoutmajeur-ra.com](mailto:contact@atoutmajeur-ra.com) / [www.atoutmajeurlyon.com](http://www.atoutmajeurlyon.com)

(Mise à jour : 12-2023)