

PROGRAMME DE FORMATION 2026

RÉUSSIR SON ACCUEIL EN FACE À FACE ET TÉLÉPHONIQUE

 **Sophie CAJAZZO**
 **GSM**
06 96 71 13 30
 **MAIL**
admin@format-elevation.com

 **Durée : 2 jours – 14 heures**

 **Tarif : 2600€ / Groupe de 1-6 personnes**



OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Permettre aux participants de maîtriser les techniques d'accueil en face à face et téléphonique afin de garantir une expérience client professionnelle, chaleureuse et efficace.

Cette formation est accessible sans prérequis et s'adresse à toute personne souhaitant acquérir ou renforcer ses compétences professionnelles.



Des méthodes actives et concrètes pour développer vos compétences et atteindre vos objectifs !

COMPÉTENCES VISÉES

-  Accueil chaleureux et professionnel
-  Communication efficace
-  Gestion des appels téléphoniques
-  Gestion des attentes et des demandes
-  Résolution des situations difficiles
-  Fidélisation et satisfaction client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

-  Quiz de connaissances
-  Études de cas
-  Mises en situation
-  Évaluation continue

1

MODULE 1

ACCUEIL EN FACE À FACE



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de l'accueil en présentiel
- Maîtriser les techniques d'accueil physique
- Adopter une posture et une attitude professionnelles
- Gérer les attentes et orienter efficacement les clients
- Gérer les situations difficiles en face à face

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Les enjeux de la qualité d'accueil
- Les étapes clés d'un accueil réussi
- Attitude, posture et langage non verbal
- Techniques de communication interpersonnelle
- Identification des besoins et orientation
- Gestion des réclamations et situations difficiles
- Fidélisation et qualité de service

COMPÉTENCES VISÉES

-  Accueillir avec professionnalisme et bienveillance
-  Communiquer clairement et efficacement
-  Répondre aux besoins des clients
-  Gérer les situations délicates avec aisance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques interactifs
- Jeux de rôle
- Études de cas
- Mises en situation

2

MODULE 2

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique
- Adopter un discours clair et professionnel
- Gérer les demandes et transférer efficacement
- Traiter les réclamations par téléphone
- Conclure l'appel de manière professionnelle

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Les spécificités de l'accueil téléphonique
- Les 5 étapes d'un appel réussi
- Structurer son discours et utiliser un vocabulaire adapté
- Gestion des appels entrants et sortants
- Prise de messages et transmission d'informations
- Gestion des objections et réclamations
- La clôture d'appel et suivi client

COMPÉTENCES VISÉES

-  Accueillir et rassurer par téléphone
-  Communiquer de manière claire et professionnelle
-  Répondre efficacement aux demandes
-  Gérer les situations difficiles au téléphone

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques interactifs
- Jeux de rôle
- Simulations téléphoniques
- Exercices pratiques

3

MODULE 3

COMMUNICATION ET FIDÉLISATION



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer une communication positive et engageante
- Gérer les situations complexes
- Transformer chaque interaction en opportunité
- Fidéliser et créer une relation de confiance

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Les bases de la communication positive
- Écoute active et empathie
- Gestion des situations complexes et conflictuelles
- Techniques de reformulation et de clarification
- Personnalisation de la relation client
- Fidélisation et suivi client

COMPÉTENCES VISÉES

-  Écouter et comprendre activement
-  Gérer les situations délicates avec professionnalisme
-  Créer une relation de confiance
-  Fidéliser et valoriser chaque client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques interactifs
- Études de cas
- Jeux de rôle
- Mises en situation



VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de fin de formation
- Évaluation des compétences acquises



DÉLAI D'ACCÈS

Le temps de prise en compte de votre demande est de 72 heures. L'accès à la formation est défini soit par un calendrier si la formation est en inter-entreprise ou pour des particuliers, et selon la demande du client si la formation est en intra.



MODALITÉS D'ACCÈS

Prise de contact par téléphone ou par mail. Proposition commerciale pour les formations sur mesure - contractualisation - début de la formation.



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations sont éligibles aux PSH. Nous adaptons notre pédagogie et nos moyens pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap.

*Un accueil réussi,
c'est un client satisfait
et fidélisé !*

Compétences. Confiance. Performance. Ensemble, faisons décoller vos résultats !

