PRÉSENTIEL

Commercial | relation client

Réf : 303AC10

Accueil client | Optimiser le contact téléphonique et physique

2 jours (14h)
Ajouté le 29/07/2022 – Modifié le 12/12/2025

880€ Net de taxe

Véhiculer une bonne image de votre entreprise dès les premiers instants !

Objectifs

Avec notre formation accueil client, vous atteindrez les objectifs suivants :

- Optimiser la qualité de l'accueil téléphonique et physique
- Ecouter la demande et la reformuler
- Prendre un message et/ou orienter le client/prospect
- Maîtriser sa communication verbale et non verbale pour envoyer le bon message

Compétences visées

- Accueillir et de communiquer avec professionnalisme
- Adopter un comportement et un langage positifs
- Traiter ou veiller au traitement d'une demande
- Traiter une réclamation

Public

Toute personne en contact avec les clients/prospects au téléphone ou en face à face

Prérequis : Prérequis : Aucun
Accessibilité: Notre formation accueil client ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur nos pages centres de formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation accueil client est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

PRÉSENTIEL

Commercial | relation client

Réf : 303AC10

Accueil client | Optimiser le contact téléphonique et physique

Les différents accueils (Accueil multicanal)

- Identifier les différents accueils

Prendre contact avec le public

- Accueillir avec le sourire et avec énergie
- S'identifier clairement au téléphone/ Être identifiable pour l'accueil physique
- Répertorier les appels/visites pour maîtriser les suites à donner

Gérer les flux

- Accueillir le visiteur attendu et le visiteur « surprise »
- Prioriser pour gérer la file d'attente
- Maîtriser la pression des personnes en attente
- Organiser son espace d'accueil

Maîtriser sa communication

- Adopter un langage respectant la règle des 5 P face à un client
- Envoyer le bon message grâce à la communication verbale et non verbale
- Alterner les questions ouvertes/fermées
- S'assurer de la bonne compréhension
- Conserver la maîtrise de son public

Traiter la demande

- Identifier le visiteur ou l'appelant
- Ecouter la demande et la reformuler (méthode ERIC)
- Prendre un message et/ou orienter le client/prospect
- Proposer une solution satisfaisante
- S'assurer de la pleine satisfaction de mon client

Traiter une réclamation (méthode TECREP)

- Pratiquer l'écoute active
- Gérer son visiteur ou appelant
- Proposer des alternatives
- Confirmer la solution

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL

Commercial | relation client

Réf : 303AC10

Accueil client | Optimiser le contact téléphonique et physique

L'accueil et le traitement des demandes dématérialisées

- Prendre contact
- Répondre efficacement

Dates & lieux

07 et 08 avril 2026
Nantes / St-Herblain
880.00

02 et 09 juin 2026
Le Mans
880.00

04 et 05 juin 2026
La Roche sur Yon
880.00

11 et 12 juin 2026
Angers
880.00

19 et 20 octobre 2026
Laval
880.00

04 et 05 novembre 2026
Nantes / St-Herblain
880.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 300 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

CCI LE MANS SARTHE
Le Mans, Formation Continue
02 43 21 58 12

CCI MAINE-ET-LOIRE
Angers, Cholet, Saumur
02 41 20 49 59

CCI MAYENNE
Campus CCI Mayenne, CCI Mayenne
02 43 91 49 70

CCI NANTES ST-NAZAIRE
Saint-Herblain, Saint-Nazaire
02 40 44 42 42

CCI VENDÉE
La Roche sur Yon
02 51 45 32 89

PRÉSENTIEL

Commercial | relation client

Réf : 303AC10

Accueil client | Optimiser le contact téléphonique et physique

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement de la formation accueil client inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.•   Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques•   Une ergonomie simple et adaptée•   Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation accueil client.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.