Date de la dernière MAJ : 06/10/2025
Formacode(s) : 35052

ACCUEIL ET RELATION CLIENT, GESTION DES CONFLITS

Compétences visées :

- Identifier les règles de communication
- Reconnaître les techniques pour un accueil de qualité en favorisant la relation client
- Pratiquer l'accueil téléphonique
- Gérer les conflits

Public visé :

- Ensemble du personnel de l'établissement, cadre ou non cadre, en contact direct ou indirect avec le client.

Durée du programme :

- 14 heures

Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique ;
- Maîtrise de la langue française.

Tarif : Disponible sur notre site internet
(Prise en charge possible, nous contacter pour plus d'informations.)

Modalités de financement : OPCO, auto- financement.

Modalités d'admission :
Auto-positionnement. Notre équipe de conseillers en formation reste disponible pour vous accompagner, n'hésitez à nous contacter.

Localisation et accessibilité :
Distanciel.
Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.

Méthodes pédagogiques :
Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence. Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation. Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Un test final corrigé par les formateurs permet de valider l'acquisition des connaissances.

Programme :

1. Identifier les règles de communication

- Communication verbale et non verbale
  - L'impact du langage, du ton et du vocabulaire.
  - L'importance de l'attitude et de la posture.
- Écoute active et reformulation
  - Techniques pour questionner efficacement.
  - Développer une interaction fluide avec le client.
- Adaptation aux réactions
  - Observer et interpréter les signaux du client.
  - Exploiter sa personnalité pour créer un lien.

→ Activité : Mise en situation avec analyse et feedback du formateur.

2. Reconnaître les techniques pour un accueil de qualité

- Maîtriser les produits et services proposés pour mieux informer et conseiller.
- Les fondamentaux de l'accueil :
  - Écoute et disponibilité.
  - Faire patienter sans frustrer.
  - Anticiper les attentes et orienter efficacement.
- Le suivi clientèle :
  - Reconnaître et fidéliser les clients.
  - Prendre congé de manière professionnelle.

→ Activité : Mise en pratique suivie d'un feedback.

3. Pratiquer l'accueil téléphonique

- Techniques essentielles :
  - Rythme et ton adaptés à la conversation.
  - Utilisation de formules de politesse spécifiques.
  - Impact de la voix sur l'image de l'établissement.
- Gestion des appels :
  - Transfert d'appel efficace.
  - Prise de message claire et précise.

→ Activité : Enregistrement d'un appel et analyse des erreurs avec correction par le formateur.

4. Gérer les conflits

- Identifier les situations à risque :
  - Clients mécontents, agressifs ou impolis.
- Maîtriser ses émotions et gérer le stress.
- Adapter son comportement en fonction du client.
- Établir des priorités pour traiter efficacement les demandes.

→ Activité : Mise en situation avec un client agressif et gestion de la situation.

Délais d'accès :

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 24 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.

Contactez-nous !
www.crc-formation.fr
04.94.88.58.59
contact@crc-formation.fr
245, avenue de
l'université Le nouveau
parc St Clair 83160 LA-
VALETTE-DU-VAR