

Accueil et relation client

Un accueil professionnel qui fidélise, en face à face et au téléphone.

Durée	14 heures (2 jours)
Tarif	1 490 € HT = 1 490 € TTC par participant (TVA non applicable, art. 261-4-4°a du CGI)
Modalités	Présentiel (Villecresnes ou dans vos locaux) ou à distance — inter, intra ou individuel
Délai d'accès	Sous 15 jours après signature de la convention et accord du financeur
Financement	OPCO, France Travail, FAF, entreprise ou personnel
Référent handicap	Mohamed Cherifi — 06 85 29 57 98 — contact@keyformation.fr

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Accueillir un client de façon professionnelle
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Gérer une réclamation ou un client mécontent
- Mettre en place des actions de fidélisation

Public visé

Personnel d'accueil, commerçants, vendeurs, assistants.

Prérequis

Aucun prérequis. Vérifiés lors du test de positionnement.

Programme

Module 1 — Les fondamentaux de l'accueil

- Première impression, posture et langage
- Accueil physique et téléphonique

Module 2 — Communiquer avec le client

- Écoute active, questionnement, reformulation
- Adapter sa communication à son interlocuteur

Module 3 — Situations délicates

- Gérer une réclamation
- Désamorcer une tension

Module 4 — Fidéliser

- Suivi après-vente
- Recueillir et utiliser l'avis client
- Mises en situation

Méthodes mobilisées

- Apports théoriques courts illustrés d'exemples concrets
- Exercices pratiques et ateliers sur les cas réels des stagiaires
- Échanges, mises en situation et retours personnalisés
- Supports de formation remis à chaque stagiaire

Modalités d'évaluation

- Test de positionnement avant l'entrée en formation
- Évaluation des acquis en cours de formation (exercices, mises en situation)
- Évaluation finale au regard des objectifs
- Questionnaire de satisfaction à chaud, puis suivi à distance

Modalités et délais d'accès

Inscription après analyse du besoin et test de positionnement. Entrée à la prochaine session disponible, après signature de la convention ou du contrat et, le cas échéant, accord du financeur. Délai : Sous 15 jours après signature de la convention et accord du financeur.

Sanction

Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis.

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez le référent handicap, Mohamed Cherifi, avant l'inscription (06 85 29 57 98 — contact@keyformation.fr) pour étudier les adaptations nécessaires.

Indicateurs de résultats

Publiés sur keyformation.fr après les premières sessions.

Programme mis à jour le 02/10/2026. Contact : 06 85 29 57 98 — contact@keyformation.fr — keyformation.fr. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation. Déclaration d'activité n° 11941136194 enregistrée auprès du préfet de la région Île-de-France ; cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.