

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Réf. : RC/09 – V1 – 09/2024

CCI Formation Gers



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Augmenter la satisfaction client et valoriser l'image de l'entreprise par un accueil de qualité

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Optimiser sa communication en renforçant l'efficacité professionnelle dans la relation d'accueil avec le client
- Mettre en place les techniques d'accueil, prendre en charge la demande, guider et orienter
- Écouter la demande et les attentes des clients pour proposer une solution adéquate et personnalisée

PROGRAMME

1. La qualité de service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial

Juger la notion d'excellence (théorie Vs pratique)
Définir les enjeux de la relation client
Pressentir les attentes des clients d'aujourd'hui

2. Se situer dans la relation client

Appréhender les évolutions dans le temps (marketing transactionnel Vs Marketing relationnel)
Définir la notion d'accueil
Identifier les enjeux d'une expérience client réussie, prendre acte des statistiques incontournables

3. Contribuer à une expérience client réussie

Identifier les clés d'une expérience client réussie, distinguer attentes opérationnelles et relationnelles
Les méthodes d'écoute active
Les différents niveaux d'écoute
La découverte des besoins par le questionnement
Les leviers du verbal et du non-verbal
La communication en face à face ou à distance



Dates 2026 :

11 mars 2026
20 mai 2026
22 septembre 2026
01 décembre 2026

Durée

1 jour soit 7 heures

Horaires

9h00-12h30 / 13h30-17h00

Modalité pédagogique

Présentiel

Lieu

Centre de formation Auch

Tarif

315 € HT (378 € TTC)



Public concerné

Tout collaborateur en charge de l'accueil client (physique ou téléphonique)

Pré-requis

Aucun

PROCÉDURES DE POSITIONNEMENT

Questionnaire ou grille d'auto-positionnement en amont de la formation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, d'application sur les problématiques des participants et d'échanges d'expériences.
- Mise en situation, exercices pratiques, pédagogie participative

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis : Quiz de connaissances et mises en situation
- Évaluation des acquis à froid entre 3 et 6 mois
- Evaluation de la Satisfaction Stagiaire : Questionnaire d'Évaluation de la Satisfaction

PROFIL FORMATEUR

Formateur spécialisé dans la relation client



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.



Sanction de la formation

Attestation de formation et évaluation du niveau d'atteinte des objectifs pédagogiques

05 62 61 62 32 – www.cci-formation-gers.fr

CCI Formation Gers



VOS CONTACTS : INFORMATION & INSCRIPTION

Denis DESPAUX
d.despaux@cci-formation-gers.fr

Nicolas BORIE
n.borie@cci-formation-gers.fr

CCI FORMATION GERS

10 rue Diderot
32 000 AUCH