

Transformer l'expérience client par votre qualité d'accueil

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

TALIS POITIERS
LEBEAU Alexandra
06.60.28.06.04
a.lebeau@talis-bs.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Comprendre les principes fondamentaux de la relation client Identifier les comportements, la posture attendus d'un chargé d'accueil Maîtriser les techniques de communication pour instaurer un climat de bienvenue en s'adaptant à son interlocuteur Ecouter « activement » et identifier les besoins d'un « client » pour lui apporter ou faire apporter une réponse Assurer la bonne transmission des messages auprès des collaborateurs Gérer les situations conflictuelles ou stressantes avec professionnalisme

Contenu et modalités d'organisation

Jour 1 : Comprendre et Améliorer l'Accueil client Les fondamentaux de la relation client Les enjeux de l'accueil au sein de l'entreprise Les attentes des clients Les fondamentaux de la communication et de la relation client La posture attendue pour une bonne relation client Les éléments de la communication interpersonnelle Gestion de situations délicates ou conflictuelles Identifier les situations conflictuelles Technique de gestion de conflit Jour 2 : Approfondir et Pratiquer les Techniques d'Accueil Les techniques avancées de communication L'accueil par mail, au téléphone et physique Techniques de questionnement et de reformulation La digitalisation dans la relation client Evaluation et Amélioration continue Méthodes pour évaluer la qualité de l'accueil et l'expérience client

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00567869	du 15/04/2025 au 16/04/2025	Saint-Benoît (86)	TALIS POITIERS		Non éligible	FPC
00567927	du 18/06/2025 au 19/06/2025	Saint-Benoît (86)	TALIS POITIERS		Non éligible	FPC
00567928	du 25/09/2025 au 26/09/2025	Saint-Benoît (86)	TALIS POITIERS		Non éligible	FPC
00567930	du 04/12/2025 au 05/12/2025	Saint-Benoît (86)	TALIS POITIERS		Non éligible	FPC