



Horaires :

14 heures soit 2 journées
9h00 - 12h30 / 14h00 - 17h00



Dates :

10 au 11 avril 2025



Lieu :

- Présentiel : Schoelcher Martinique
- Distantiel



Effectif:

12 maximum en présentiel



Public cible :

• Toute personne en contact avec des clients ou visiteurs : réceptionnistes, standardistes, commerciaux, agents d'accueil, etc.



Prérequis :

Aucun



Tarifs :

1850€ NET

Prise en charge par l'OPCO
payement en plusieurs fois possible
Avantage : Un petit déjeuner, déjeuner et les cafés vous sont offerts.



Chiffres clés :

Taux de satisfaction : 4 / 5

Qualité de la formation : 4/5

Taux d'obtention :

EN COURS D'ANALYSE



Financements éligibles :

Plusieurs modes de financement vous permettent d'accéder à nos formations en tant que salarié via l'OPCO de votre entreprise, en tant que chef d'entreprise ou indépendant. Pour en savoir plus, contactez nous.
formation@mchdom.com

AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA RELATION CLIENT



COMPETENCES :

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

- Maîtriser et professionnaliser l'accueil client pour une expérience positive et mémorable.
- Renforcer ses compétences d'écoute active et améliorer son expression verbale et non verbale.
- Gérer les tensions avec assurance et transformer les réclamations en opportunités de fidélisation.
- Maintenir sa motivation et préserver son énergie face aux défis du quotidien.



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

- Réinterroger ses pratiques d'accueil et identifier les éléments clés pour un accueil réussi.
- Comprendre les enjeux et attentes des interlocuteurs afin d'améliorer leur satisfaction.
- Acquérir des techniques de communication adaptées pour une interaction efficace.
- Maîtriser les bonnes pratiques pour gérer des situations délicates et renforcer la relation client.



TRAVAUX ET EVALUATION:

- Exercice en cours de formation
- Questions choix multiples



MODALITES PEDAGOGIQUES:

- Formation accessible en présentielle et classe distancielle
- Méthodes pédagogiques : Apports théoriques et pratiques
- Outils pédagogiques : Etudes de cas, exercices pratiques
- Supports pédagogiques



Accessibilité locaux :

Locaux adaptés aux PMR ainsi que nos formations.

Contactez nous pour plus d'informations



MODALITES ET DELAIS D'ACCES:

- L'inscription est réputée acquise lorsque :
Après signature de la convention
- Les délais d'accès à l'action sont : Nous nous engageons à répondre à vos demandes d'informations et à vous envoyer un devis dès que possible (72h maximum). Pour garantir un accès à la formation à la date retenue, merci de nous faire parvenir le devis signé, ainsi que toutes les informations administratives nécessaires à l'inscription des participants au plus tôt (liste envoyée à la signature du devis).



SANCTION VISEE

- Cette formation est non diplômante, toutefois, elle entre dans le champ du Code(s) NSF : 312m - Commerce, vente et Formacode(s) : satisfaction client 34037



SUITE PARCOURS

- Sécuriser les ruptures de contrat de travail
- Piloter le plan de développement de compétences
- Réussir ses entretiens de recrutement
- Préparer sa retraite



PROGRAMME PEDAGOGIQUE:

1. Réinterroger sa pratique d'accueil

- Comprendre les enjeux de l'accueil pour l'image de l'entreprise.
- Identifier les attentes de l'interlocuteur.
- Reconnaître les étapes d'un accueil réussi : premier contact, suivi, conclusion.
- Soigner l'image de l'entreprise: présentation personnelle, voix (ton, débit, articulation).
- Les limites de l'accueil : gestion du flot et des contraintes.

2. Optimiser sa communication pour s'adapter aux interlocuteurs

- Identifier les clés de la communication efficace : schémas et techniques.
- Différencier la communication verbale et non verbale.
- Pratiquer l'écoute active et utiliser le langage positif.
- Techniques de reformulation pour valider la compréhension.
- Réaliser un autodiagnostic de ses attitudes en communication.

NOS COORDONNEES

**FORMATION@
MCHDOM.COM**

**0696 24 76 75
0696 60 63 19**

WWW.HELLAPAYE.COM



**RESIDENCE
LEBEAUPRE RTE
DE POINTE JAHAM
-97233
SCHOELCHER**



Suite

3. Techniques spécifiques d'accueil physique et téléphonique

- Identifier les spécificités et attentes liées à chaque mode d'accueil.
- Structurer l'échange : ouverture, traitement de la demande, clôture.
- Prise en charge de l'interlocuteur : vocabulaire positif, typologie des questions.
- Adopter une posture assertive pour comprendre et répondre efficacement à la demande.
- Techniques de clôture pour conclure efficacement et prendre congé.

4. Gérer les situations délicates pour renforcer la satisfaction client

- Identifier les déclencheurs de stress et comprendre son mécanisme.
- Gérer son propre stress et celui de l'interlocuteur.
- Techniques pour désamorcer les situations conflictuelles : méthode DESC.
- Adapter son message face aux émotions ou objections.
- Répondre positivement à une réclamation, gérer les attentes ou dire non avec diplomatie.

5. Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Auto-analyse via un questionnaire.
- Jeux de rôle pour adapter sa posture et améliorer son assertivité.
- Simulations téléphoniques enregistrées pour analyse.
- Mises en situation réelles proposées par les participants.
- Débriefing et analyse des comportements observés.
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé (PAP) avec des objectifs concrets.