



ACCUEIL / COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Accueil client : faire la différence en 30 secondes**Renseignez Vous**

DURÉE 3h30	MODALITÉ Présentiel
PUBLIC VISÉ À préciser selon le public cible de la session	PRÉREQUIS Aucun prérequis.
TARIF INDIVIDUEL 149 € HT / participant	TARIF GROUPE 690 € / groupe jusqu'à 10 personnes

Objectifs de la formation

Professionaliser l'accueil physique et téléphonique afin de renforcer l'image de l'entreprise et la qualité de la relation client.

Compétences visées / Attendus

- Adopter une posture professionnelle
- conduire un accueil clair
- gérer l'attente
- orienter le client
- désamorcer une situation délicate.

Programme de formation

- 1) Les fondamentaux de l'accueil
- 2) Communication verbale et non verbale
- 3) Accueil téléphonique
- 4) Gestion de l'attente et orientation
- 5) Situations difficiles et posture professionnelle.

Modalités et délais d'accès

Inscription continue selon places disponibles. Adaptation possible à l'accueil magasin, entreprise ou service administratif.
Délai conseillé : 15 jours.

Méthodes mobilisées et d'évaluation

Mises en situation, exercices de formulation, analyse de scénarios, trame d'accueil.
Évaluation : Observation en situation simulée, quiz, engagement individuel d'amélioration.

Sanction / Attestation

Attestation de réalisation et certificat de compétences SFC non inscrit au RNCP/RS.

Réf. fiche : FC-SFC-004