



# Formation Accueil Client Physique et Téléphonique



## Formation 100% à distance

### A propos de la formation

L'accueil client physique et téléphonique est une pratique qui repose sur un équilibre entre des compétences en gestion, des compétences personnelles et l'utilisation judicieuse d'outils pour offrir un service client de qualité. Que vous cherchiez à développer des compétences en communication, en gestion de l'interaction sociale, en résolution de problèmes, et en empathie, dans un contexte professionnel ou personnel. Cette formation est spécialement conçue pour vous. Elle vous offre les outils et les connaissances nécessaires pour renforcer votre capacité à interagir de manière positive avec les autres, à comprendre leurs besoins, et à gérer les situations difficiles avec professionnalisme et empathie.

*Développez des  
compétences en Accueil  
client physique et  
téléphonique.*



### Formation continue

Nous proposons des sessions de formation en accueil tout au long de l'année pour répondre à vos besoins. Vous pouvez choisir parmi plusieurs dates de formation à votre convenance.

### Formateurs expérimentés

Nos formateurs sont des professionnels de l'accueil, prêts à partager leur expertise et à vous guider tout au long de votre apprentissage.

### A qui s'adresse la formation ?

Notre programme de formation en accueil client physique et téléphonique s'adresse principalement aux employés, aux équipes de service à la clientèle, aux professionnels de la vente, et à toute personne en contact direct avec les clients ou les appelants. Ainsi qu'à toutes les personnes désireuses d'acquérir des compétences en accueil, que ce soit pour leur développement professionnel ou personnel.

### Les Prérequis

- Aucuns prérequis académiques formels n'est nécessaire.
- Maîtrise de la langue locale pour la communication en personne et au téléphone.
- Motivation et volonté d'apprendre et d'améliorer les compétences en accueil client.
- Capacité à interagir de manière professionnelle avec les clients et les collègues.
- Capacité à s'engager dans une formation continue et à mettre en pratique les compétences acquises.

### Objectifs de la formation

- Comprendre les principes fondamentaux de l'accueil,
- Développer des compétences en communication efficace,
- Développer des compétences en de situations difficiles et en résolution de problèmes,
- Apprendre à pratiquer l'écoute active et l'empathie.
- Apprendre à utiliser les outils de suivi et de question des relations client,
- Apprendre à créer un environnement accueillant en face à face,
- Acquérir une certification en accueil reconnue.

## Prochaine session

### Dates :

5 Novembre 2023

09 Janvier 2024

15 mars 2024

# CFPPEC eCandidat

Enseignement à distance



## Programme de la formation



### Module 1 : Introduction à l'Accueil Client

- Comprendre l'importance de l'accueil client
- Les principaux éléments de l'accueil client réussi
- L'importance et l'impact de la première impression

### Module 2 : Communication et Ecoute Active

- Les bases de la communication verbale et non verbale
- L'importance de l'écoute active et poser des questions pertinentes
- Pratiquer des exercices d'écoute
- Gestion des conversations téléphoniques

### Module 3 : Compétences Téléphoniques

- Techniques de réponse au téléphone
- Gestion des appels entrants et sortants
- Utilisation d'un langage professionnel au téléphone

### Module 4 : Résolution de Problèmes

- Identifier et résoudre les problèmes des clients
- Gérer les attentes en lignes
- Gérer des clients mécontents et tendues
- Résoudre les problèmes en temps réel

### Module 5 : Gestion de l'Accueil face à face

- Créer un environnement accueillant
- Gérer les clients en face-à-face
- Gérer les files d'attente et les rendez-vous

## Informations Pratiques

Lieu : 100% en ligne

### Durée & Tarif de la formation

Formation intensive de 5 jours

- Tarif : 499€

Formation approfondie de 3 mois

- Tarif : 1 199€

Formation complète de 6 mois (523 H)

- Tarif : 2 499€

## Contact d'inscription

### E-mail :

[contact.cfppec@gmail.com](mailto:contact.cfppec@gmail.com)

### Site Web :

<https://cfppececandidate.fr/inscription/>



### - Module 6 : Gestion des Situations Difficiles

- Comment gérer les clients difficiles et les plaintes
- Établir des limites tout en maintenant le professionnalisme
- Utilisation de techniques de résolution de conflits

### Module 7 : Service Client et Fidélisation

- Le rôle du service client dans la fidélisation
- Comment bâtir des relations clients durables
- Utilisation d'outils de suivi et de gestion des relations client

### Module 8 : Pratique et Mises en Situation

- Exercices pratiques de communication en personne et au téléphone
- Mises en situation pour appliquer les compétences apprises
- Analyse des situations réelles et des retours d'expérience et évaluation.

## A l'issue de la formation

Vous (candidat(e)) serez capable :

- de fournir un service client de qualité,
- de gérer efficacement les interactions avec les clients,
- de résoudre les problèmes et de renforcer la satisfaction client, que ce soit en personne ou au téléphone ;
- d'améliorer les interactions sociales, ou de renforcer la confiance et les relations avec les autres,
- d'identifier et de comprendre les besoins, et de gérer les situations difficiles et d'améliorer la communication interpersonnelle dans votre quotidien.

[SE DÉSABONNER](#) | [DONNER UN AVIS](#) | [CONTACT](#)