

# Accueillir et accompagner un client ou un usager (Formation présentielle)

14.00 h / 2.00 jour(s) 1260.00 € TTC en Inter  
(Intra et groupe sur demande)

## Objectif(s)

- Identifier la demande du client ou l'utilisateur et l'accompagner dans la résolution de sa problématique
- Conseiller et valoriser la solution apportée
- Expliquer clairement et avec empathie les éléments pris en compte et vérifier la compréhension de la réponse
- S'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur



## Programme

- Découvrir ou redécouvrir les fondamentaux de la relation client
  - Définir la relation client et ses enjeux pour l'entreprise
  - Les étapes du cycle de vie d'un client
  - Le client : ses attentes et besoins
- Les bases de la communication professionnelle
  - Le schéma de Jakobson
  - Les 3 niveaux de communication (verbal, non verbal, para verbal)
  - Les bénéfices d'une communication assertive
- Assurer un accueil client professionnel
  - Se présenter et accueillir le client avec professionnalisme
  - Identifier le besoin du client avec méthode
  - Apporter une réponse structurée et valider la bonne compréhension du client ou de l'utilisateur
- Garantir la satisfaction client ; la culture client
  - Accompagner le client en faisant preuve de disponibilité et d'empathie
  - Adopter une démarche proactive dans le service client
  - Les enjeux de la fidélisation
- Mise en pratique professionnelle
  - Elaborer un argumentaire personnalisé
  - Mises en situation
  - Analyse de pratique
- Pour aller plus loin ...
  - Anticiper le mécontentement pour mieux le désamorcer
  - Faire face à l'agressivité avec efficacité
  - Appliquer des techniques de gestion de mécontentement



## Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Quiz



## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Mises en situation
- QCM

## Profil Apprenant(s)

- Tout public

## Pré-requis

- Aucun

## Demande d'informations

02 30 96 68 40  
formation@key-form.fr

## Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5  
Référént handicap : Etienne RUPIN  
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40  
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

## Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.  
Délai d'accès : 2 semaines

## Lieu de formation

**Inter :**  
KEY FORM & Solutions  
7 rue de Vezin  
35000 Rennes  
**Intra :**  
France métropolitaine

## Indicateurs de qualité

Retrouvez l'ensemble des indicateurs de résultats sur [key-form.fr/indicateurs](http://key-form.fr/indicateurs)



KEY FORM  
& SOLUTIONS