

# Accueillir et accompagner un client ou un usager (Présentiel)

14.00 h / 2.00 jour(s)

1260.00 € TTC en Inter  
(Intra et groupe sur demande)

La relation client est un enjeu majeur pour l'entreprise. Accueillir et accompagner un client ou un usager avec professionnalisme garantit un premier acte de satisfaction client et de fidélisation.



## Objectifs

- Identifier la demande du client ou l'usager 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'usager
- 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

Composée de formateurs experts et d'intervenants issus du terrain, notre équipe privilégie une approche concrète, humaine et orientée résultats, au service du développement des compétences.



## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée
- Documents supports de formation projetés
- Mise à disposition en ligne de documents supports
- 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  
Référent handicap : Etienne RUPIN  
Sous un préavis de 15 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.

Formations CPF : délai de 11 jours ouvrés

## Lieu de formation

### Inter :

KEY FORM & Solutions  
7 rue de Vezin  
35000 Rennes

### Intra :

France métropolitaine

## Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%



KEYFORM  
& SOLUTIONS