

Développer un accueil client d'excellence

Développer un accueil client d'excellence

Objectifs de l'accompagnement

- Adopter une posture relationnelle professionnelle à l'accueil
- Renforcer les compétences clés de communication et d'écoute active
- Gérer efficacement les situations simples, sensibles ou tendues
- Améliorer la qualité de prise en charge client de bout en bout
- Ancrer durablement des pratiques d'accueil performantes

Modalités

Public concerné : Collaborateurs/Managers

Prérequis : Aucun prérequis

Format : Présentiel ou distanciel

Nombre de participants : Idéalement 6 à 8 participants, maximum 10

Durée : 1 jour

Tarif : 1 800 € HT / jour

Points forts

- ✓ 80% de pratique - mise en situation réelle
- ✓ Méthodes exclusives éprouvées
- ✓ Mesure d'impact à 3 et 6 mois post-formation

Pendant la formation, on entraîne.

Une formation ancrée dans la réalité terrain, centrée sur les situations d'accueil vécues par les participants.
L'approche combine apports ciblés, entraînement intensif et outils directement mobilisables au quotidien.

Méthodologie

Méthode opérationnelle et structurée

Approche centrée sur les étapes clés de l'accueil et la structuration des échanges clients.

Pédagogie

80% de pratique

Des exercices ancrés dans votre réalité terrain, avec des feedbacks personnalisés pour progresser concrètement.

Ressources

Une boîte à outils opérationnelle

Mémo digital, plan d'action individuel et supports pratiques pour passer immédiatement à l'action.

Développer un accueil client d'excellence

Fondamentaux de la posture relationnelle à l'accueil

- Enjeux de l'accueil dans l'expérience client
- Attentes explicites et implicites des clients
- Impacts des comportements sur la relation
- Identification des postures contre-productives

Gérer les situations sensibles et complexes

- Gestion des tensions et du mécontentement
- Formulation d'un refus acceptable
- Explication pédagogique des contraintes
- Posture professionnelle en situation difficile

Développer ses compétences relationnelles clés

- Écoute active et qualité de présence
- Communication verbale, non verbale et paraverbale
- Intelligence émotionnelle en situation d'accueil
- Principes d'assertivité et de CNV

Conseiller et conclure efficacement

- Conseil client proactif et pertinent
- Adaptation du discours au contexte
- Personnalisation de la relation
- Clôture positive et mémorable de l'échange

Maîtriser la prise en charge client

- Techniques de reformulation personnalisée
- Questionnement efficace et ciblé
- Expression d'une empathie professionnelle
- Réponses claires et structurées

Ancrer durablement les bonnes pratiques

- Mises en situation variées et réalistes
- Analyse des pratiques individuelles
- Construction d'un plan de progrès
- Suivi post-formation et ajustements terrain

Suivi post-formation pour ancrer les résultats.

L'accompagnement post-formation repose sur un suivi individualisé ou collectif.

L'objectif est de consolider les acquis, ajuster la mise en pratique du plan d'action et renforcer l'ancrage durable des bonnes pratiques.

Contenu des séances

- Faire le point sur la mise en œuvre du plan d'action
- Identifier les réussites, difficultés et ajustements nécessaires
- Approfondir certains outils selon les besoins spécifiques
- Favoriser l'ancrage durable et renforcer la confiance en soi

Modalités

- Format : En distanciel ou présentiel
- Durée : entre 3 et 6 mois

Qui sommes-nous ?

L'excellence humaine au service de votre performance.

Depuis 1997, Altival est une référence dans la formation professionnelle sur-mesure. Nous accompagnons vos équipes dans leur montée en compétences, en cohérence avec les valeurs de votre entreprise.

99%

Taux de
recommandation

40+

Formateurs &
consultants

500+

Entreprises
accompagnées

20+

Pays à
l'international

01 Expérience client

Excellence relationnelle client | Gestion des réclamations | Face aux incivilités

02 Management des équipes

Posture du Manager | Faire grandir son équipe | Conflits et changements

03 Performance commerciale

Efficacité commerciale | Conquête client | Maîtrise de la négociation

04 Expérience collaborateur

Mieux se connaître | Tenir sous pression | Travailler ensemble

Notre approche repose sur 3 piliers

01

en amont de la formation (J-30)

Conception sur-mesure

- Point de cadrage, analyse des pratiques actuelles.
- Parcours de formation co-conçue avec vos équipes.
- Personnalisation des mises en situations adapté aux cas réels du terrain.

02

pendant la formation

Animation de formation

- Des formateurs qui connaissent votre secteur et vos enjeux.
- 80% de pratique. Méthodes simples, pratiques, immédiatement applicables.
- Un plan d'action individuel élaboré et mis en place par chaque participant.

03

après la formation (de J+30 à J+90)

Suivi et ancrage

- Suivi individuel ou collectif post-formation.
- Ajustement de la mise en pratique et consolidation des acquis
- Points réguliers et accompagnement des managers pour un ancrage durable.

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Nos partenaires.



Une expertise déployée dans plus de 20 pays.



Europe

France · Allemagne · Belgique · Suisse · Suède

Amériques

USA · Canada · Brésil

Afrique

Maroc · Sénégal · Côte d'Ivoire · Afrique du Sud · Tunisie · Cameroun

Asie

Chine · Japon · Inde · Thaïlande



Élever vos compétences.
Incarner vos valeurs.

www.altival.com · contact@altival.com