



# EXCELLENCE DE L'ACCUEIL CLIENT - PRÉSENTIEL -



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer une posture professionnelle orientée client.
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale.
- Adopter les bons réflexes pour un accueil chaleureux et efficace.
- Gérer les situations difficiles avec assertivité.
- Valoriser l'image de son établissement par la qualité de l'accueil.



## PUBLIC CIBLÉ

Tout professionnel en contact avec la clientèle : personnel d'accueil, réception, hôtellerie de plein air, golf, hôtellerie-restauration, services, etc.



## PRÉREQUIS

Aucun prérequis exigé.



### DURÉE

7 heures (1 jour)



### HORAIRES DES SESSIONS

À définir



### LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail  
ou dans un centre de  
formation dédié.



### PRIX (HT)

À partir de 1200 € /jour



## CONTENU DU PROGRAMME

---

### **MODULE 1 : LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL CLIENT (2H)**

- Les enjeux d'un bon accueil dans la relation client.
  - Les attentes du client aujourd'hui.
  - L'image de marque et le rôle d'ambassadeur.
  - Les compétences clés de l'accueil professionnel.
- 

### **MODULE 2 : POSTURE PROFESSIONNELLE ET COMMUNICATION (2H)**

- Le langage verbal, para-verbal et non verbal.
  - L'importance du sourire, du regard, de la posture.
  - Adapter son comportement selon le profil du client.
  - La communication positive et l'écoute active
- 

### **MODULE 3 : SITUATIONS D'ACCUEIL VARIÉES (2H)**

- Accueillir en face à face, au téléphone, en contexte de forte affluence.
  - Savoir orienter, renseigner ou patienter un client.
  - Réagir face à un client mécontent ou agressif.
  - Techniques d'assertivité et gestion du stress.
- 

### **MODULE 4 : MISES EN SITUATION ET JEUX DE RÔLES (1H)**

- Jeux de rôles inspirés de situations réelles.
- Feedback personnalisé sur les pratiques observées.
- Amélioration des automatismes professionnels.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- Apports théoriques interactifs.
- Mises en situation, jeux de rôles filmés si possible.
- Analyse de cas concrets et d'expériences vécues.
- Livret stagiaire, fiche synthétique des techniques d'accueil.

## MODALITÉ DE FORMATION

---

- Présentiel.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

---

- Observation des mises en pratique et jeux de rôles.
- QCM avant et après la formation pour évaluer la progression.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

---

- Attestation de participation délivrée à la fin de la formation.
- Questionnaire de satisfaction remis en fin de session.

-> Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme «sur mesure» adapté à vos besoins spécifiques.  
Ce plan de cours «sur mesure» permettra également d'établir la liste des éventuels achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

*NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : [referenthandicap@kalyane.com](mailto:referenthandicap@kalyane.com)*