

## AMELIORER L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT POUR CREER UNE EXPERIENCE POSITIVE

<b>Durée</b>	7 heures, soit 1 jour		<b>Tarif</b>	INTER : 360 € HT /pers INTRA : 1600 €HT /groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à accueillir, informer ou accompagner un client au sein d'un établissement HCR		<b>Pré-requis</b>	Maîtrise de la langue française
<b>Lieu Modalité</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> présentiel	<input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> distanciel	<b>Dates</b>	Voir catalogue

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à identifier les fondamentaux d'un accueil professionnel fondé sur la communication, l'écoute et la proactivité et comprendre le rôle de la qualité d'accueil dans la satisfaction et la fidélisation client.

Vous serez capable d'adopter les bons réflexes et attitudes à chaque étape du parcours client, de l'arrivée à la prise de congé, adapter votre communication verbale et non verbale à différents profils et situations, anticiper les besoins des clients pour renforcer leur satisfaction et créer une relation de confiance, et valoriser l'image de l'établissement à travers un accueil cohérent, attentionné et professionnel.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Acquérir les réflexes essentiels pour un accueil de qualité (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les composantes d'un accueil réussi et leurs impacts sur la relation client
- Adopter les bons réflexes de communication et de posture professionnelle
- Développer une écoute active pour cerner les attentes et ajuster son discours
- Faire preuve de proactivité pour anticiper les besoins et renforcer la satisfaction

#### 2- Construire une relation client fluide et personnalisée (3h30 – 2 séquences)

- Accompagner le client tout au long de son expérience dans l'établissement
- Adapter sa posture et son discours selon la situation, le profil et le moment du contact
- Valoriser la relation par des attentions simples et sincères
- Clore la relation de manière positive et mémorable pour favoriser la fidélisation

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Réflexes et attitudes d'un accueil professionnel** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le monde du parcours client, avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux d'un accueil de qualité. Les participants partagent leurs expériences et identifient les facteurs clés d'un accueil réussi : sourire, regard, ton, disponibilité, posture. Le formateur illustre les effets de ces attitudes sur la perception client à partir d'exemples issus du secteur HCR. Des exercices de posture et de communication permettent d'intégrer les bons réflexes. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Communication positive et écoute active** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des études de cas et des mises en situation issues du quotidien professionnel des participants.

Individuellement ou en sous-groupes, ces derniers expérimentent les techniques de reformulation, de questionnement et d'expression positive dans des situations concrètes (accueil téléphonique, client pressé, réclamation mineure). L'accent est mis sur la cohérence entre langage verbal et non verbal. Des outils pratiques (fiches outils, bonnes pratiques...) sont remis pour favoriser la transposition sur le lieu de travail. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer la compréhension et l'appropriation des techniques.

- **Séquence 3 (1h30) Personnalisation et attention tout au long du parcours client** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur illustre la notion de proactivité et les leviers de personnalisation du service. Les participants analysent, individuellement ou en sous-groupes, des situations types (client étranger, habitué, famille, professionnel) et conçoivent des réponses adaptées. Des jeux de rôle en situation réelle ou reconstituée permettent de mettre en pratique ces solutions et d'affiner la posture. Le formateur alimente les réflexions sur la continuité du service au sein de l'équipe et illustre avec des bonnes pratiques. Il évalue l'acquisition des compétences à travers les productions des participants.
- **Séquence 4 (2h) Clôturer la relation et fidéliser** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des mises en situation globales du parcours client. Le formateur présente les bonnes pratiques pour conclure une interaction de manière positive : remerciement sincère, mot personnalisé, invitation à revenir, et valorisation de la satisfaction client. Les participants réalisent une simulation complète du parcours client (accueil, service, prise de congé) afin d'expérimenter les leviers de fidélisation à chaque étape. Le formateur guide la formalisation d'un plan d'action personnel, favorisant la transposition des acquis dans le contexte professionnel. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.  
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com). En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
  - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.

- En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

**Evaluations pédagogiques** : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

### Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

*mise à jour : 15/06/2026*

