

# Accueil et relations clients

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'optimiser l'accueil des clients en face-à-face et au téléphone en mobilisant des techniques de communication, d'écoute active et de proactivité, afin de créer une relation de qualité et fidéliser la clientèle.

## Programme

### Maîtriser les techniques de communication pour un accueil professionnel

Communication verbale : voix, débit, vocabulaire positif, formules d'accueil et de prise de congé.

Communication non verbale : posture, contact visuel, sourire, gestuelle ouverte.

Exercices pratiques : jeux de rôle sur des mises en situation d'accueil (face-à-face et téléphonique).

Focus : cohérence entre le message verbal et non verbal pour renforcer la confiance.

### Pratiquer l'écoute active et le questionnement pour personnaliser la relation client

Techniques d'écoute active : reformulation, empathie, personnalisation.

Méthode SONCAS : identifier les besoins clients (Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie).

Cas pratiques : études de cas basées sur des situations réelles (ex. : client indécis, demande spécifique).

Outils : grilles d'analyse des attentes clients et fiches mémo pour le questionnement.

### Adopter une posture proactive pour fidéliser et gérer les situations délicates

Anticipation des besoins : proposer des solutions avant la demande (ex. : services complémentaires).

Gestion des réclamations : techniques de désamorçage, reformulation positive, proposition de solutions.

Jeux de rôle : simulation de situations tendues (client mécontent, réclamation au téléphone).

Outils : check-list des bonnes pratiques pour gérer les conflits et fidéliser.



## Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels
- Exercices à partir de cas concrets rencontrés en entreprise.

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie-restauration en lien direct avec la clientèle.

### Durée

1 Jour dont 7 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

370 € par stagiaire

### Adresse

#### Site de Vannes

6 rue Ella Maillart,  
PA Laroiseau,

56000 Vannes

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun prérequis

# Le parcours de formation

## Objectifs pédagogiques

Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale pour transmettre une image professionnelle et rassurante dès le premier contact (accueil physique et téléphonique). Appliquer les réflexes d'écoute active et de questionnement pour identifier les besoins et attentes des clients et y répondre de manière personnalisée. Développer une posture proactive pour anticiper les demandes, proposer des solutions adaptées et gérer les situations délicates.

## ► PRÉSENTIEL

## Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, positionnement de départ et évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

## Modalités pédagogiques

Pédagogie active : 70% de mise en pratique (jeux de rôle, études de cas, simulations). Supports : fiches mémo, grilles d'auto-évaluation, vidéos courtes pour illustrer les bonnes et mauvaises pratiques. Interactivité : échanges entre participants pour partager les retours d'expérience et les bonnes pratiques sectorielles. Adaptation : ajustement des cas pratiques en fonction des métiers représentés (hôtel, restaurant, café)

Date et mise à jour des informations : 09/03/2026

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Les sessions



### Vannes

- Nous consulter

## Contact



### LE BIHAN Mireille

[mireille.lebihan@morbihan.cci.fr](mailto:mireille.lebihan@morbihan.cci.fr)

CCI Formation Morbihan - Site de Vannes - N° SIRET 1302280900011 - N° d'activité 53351000435  
6 rue Ella Maillart, PA Laroiseau, - 56000 Vannes

Tél. : 02 97 64 04 54 - [formation.continue@morbihan.cci.fr](mailto:formation.continue@morbihan.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

