



Optimiser l'accueil client

Mise à jour le 27/01/2026

Objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera en capacité de :

- Améliorer sa pratique d'accueil
- Optimiser les échanges client
- Transmettre l'image de l'entreprise
- Gérer les réclamations, les conflits et l'agressivité de l'interlocuteur

Public

Commercial, Vendeur ou Assistante Commerciale en poste ou en devenir

Programme

Maitriser les fondamentaux de l'accueil en face à face et au téléphone

- Adopter une approche positive de l'accueil
- Analyser ce que peut percevoir le client en face à face et au téléphone.
- Analyser ce que le client ressent : les styles d'accueil pratiqués (administratif, commercial / relationnel, convivial)
- Adapter l'accueil au rôle du service et à la mission exercée

Maitriser la démarche d'accueil en face à face et au téléphone

- Créer les conditions d'une relation détendue et courtoise
- Comprendre précisément et complètement la situation et la question du visiteur ou interlocuteur téléphonique
- Fournir la réponse ou la solution / orienter le client
- Conclure l'entretien en face à face ou par téléphone

Gérer les réclamations, les conflits et l'agressivité de l'interlocuteur

- Gérer ses émotions, son impulsivité, son stress
- Conserver son calme et son sang-froid
- Prendre du recul
- Établir objectivement et complètement les faits sans porter de jugement
- Renforcer l'écoute active
- Questionner, reformuler, valider
- Agir et apporter une solution
- Prendre les initiatives adaptées aux circonstances



- S'impliquer personnellement dans la solution

DURÉE & DATES

2 jours soit **14 heures**

- 7-8 décembre 2026

Pour être informé d'éventuelles dates supplémentaires ou organiser une formation sur votre site : [Écrivez à formationcontinue27@normandie.cci.fr](mailto:Ecrivez%20a%20formationcontinue27@normandie.cci.fr)

COÛT INTERENTREPRISES

900 € net de taxe / pers.

EFFECTIFS INTERENTREPRISES

Min. : 3 participants

Max. : 8 participants

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques et échanges, mises en situation, jeux pédagogiques, exercices
- Séances de formation en salle
- Supports de cours fournis aux stagiaires au format papier ou numérique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Signature de feuilles d'émargement.
- Évaluation sous forme de questions orales ou écrites (QCM), mises en situation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Attestation de formation.

ENCADREMENT

Consultant Formateur en Techniques Commerciales.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

[Retrouvez notre charte d'accueil des personnes en situation de handicap en cliquant ici](#)

MODALITÉS D'INSCRIPTION

[Retrouvez toutes les modalités d'inscription à nos formations en cliquant ici](#)



DÉROULEMENT DE LA FORMATION

[Vous souhaitez savoir comment se déroule une formation à la CCI Portes de Normandie ? Cliquez ici pour en connaître le déroulement.](#)

TAUX DE RÉUSSITE AUX CERTIFICATIONS

[Cliquez ici pour découvrir les taux de satisfaction à nos formations](#)

[BESOINS D'INFOS](#)

DANS LE MEME DOMAINE

[Adopter une stratégie commerciale et définir un plan d'action](#)

[Fidéliser sa clientèle](#)

[Maîtriser les techniques de ventes et de négociation \(éligible CPF\)](#)

[Maîtriser l'entretien de vente](#)

[Négocier et défendre ses marges](#)

[Optimiser l'accueil client](#)

[Prospecter : la découverte du client](#)

[Stratégie de communication et sa déclinaison sur le Web](#)

[Réaliser une étude de marché](#)

[Traiter efficacement les réclamations](#)

[ACCUEIL](#)