

# Accueil – Relation client

## Les clés de réussite de la relation client par téléphone

### Objectifs de la formation :

- Développer sa sensibilité client et sa qualité de service
- Maîtriser les fondamentaux de la communication par téléphone
- Gagner en aisance face aux situations difficiles

Durée : 2 jours soit 14 heures

### Public visé par cette formation

Tout public amené à être en relation avec un client

Informations mises à jour le 6 janvier 2026



### • PRÉ-REQUIS

Connaissance de l'environnement du tourisme et du vocabulaire professionnel

### • PUBLIC CONCERNÉ

• Demandeur d'emploi, salarié

### • DÉLAI D'ACCÈS

• 1 mois avant début formation

### • MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

• Tests de positionnement d'auto-évaluation des compétences. Sous réserve de disponibilité et du mode de financement choisi.

• Nombre de places limité à 8 personnes par session.

### • APRÈS LA FORMATION :

• Possibilité de continuer vers la formation « Construire une relation client à distance (tel & visio) »

### • ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN

SITUATION DE HANDICAP: Nous consulter

• **DATES :** nous consulter

• **TARIFS :** 980 € par personne, minimum 3 inscrits

### • MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Formation présentielle basée sur la pédagogie active.
- Mises en situations professionnelles, échanges de pratiques
- Remise d'un livret pédagogique
- Intervenante : formatrice spécialisée en techniques d'accueil et de relation client

### • MODALITÉS DE VALIDATION

• Remise d'une attestation de formation

### • LIEU DE FORMATION

• Le Nid, 1C rue Felix Platel, Saint Philbert de Grand Lieu

## Programme

- Prendre conscience de l'importance de l'accueil quel que soit son poste
- Véhiculer une image positive de son entreprise
- Identifier les attentes des clients en matière de relation client
- S'approprier les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Développer l'écoute active et l'empathie
- Conduire un entretien téléphonique avec méthode
- Développer une attitude et un langage positif
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Gérer les situations difficiles



Pour toute information, nous contacter

Catherine Le Bris – 06 61 17 01 47

[catherine.lebris@lebonbagage.com](mailto:catherine.lebris@lebonbagage.com)

Besoin d'informations complémentaires :

[www.lebonbagage.com](http://www.lebonbagage.com)