

Face à la clientèle

Formation dispensée par ADCA qui vise à maîtriser les fondamentaux de l'accueil client, d'adopter une attitude professionnelle et adaptée à divers profils d'utilisateurs.

Objectifs Cette formation est destinée à des locuteurs débutants dont le poste est en relation avec l'accueil des publics (boutiques, restaurants, gares...).

Les objectifs sont d'acquérir les compétences pratiques en gestion de situations variées (y compris les demandes complexes ou circonstances conflictuelles) et établir une communication efficace pour informer, orienter et proposer des services complémentaires.

Des mises en situation et jeux de rôles permettront d'évaluer la progression de façon continue. Un mémo pratique sera co-constitué par le groupe afin de renforcer les acquis.



Prérequis A1 à l'oral (comprendre des mots familiers et expressions courantes, produire des expressions et phrases simples).
Pas de prérequis à l'écrit.

Programme de formation

- Entrer en contact et adresser un message de bienvenue ;
- Adopter une attitude d'ouverture et d'écoute ;
- Savoir informer sur les produits ou services ;
- Savoir identifier et traiter les demandes des clients ;
- Proposer des services complémentaires ;
- Fournir une assistance individualisée ;
- Adapter sa communication et sa posture pour gérer les situations difficiles.

Modes d'évaluation

À l'issue de l'action de formation, l'employeur recevra un bilan individuel et une attestation de réalisation, pour chaque stagiaire.

Durée : 14 heures, 2 jours

Sessions prévues : 3

Dates 2025 :

- session 1 : du 21 au 22 mai
- session 2 : du 24 au 25 juillet
- session 3 : du 19 au 20 novembre

Horaires : de 9h à 17h

Effectif : de 5 à 12 stagiaires

Organisme de formation :

ADCA

Lieu : 2, Boulevard de la Libération - 93200 Saint-Denis