

# QUALITÉ D'ACCUEIL COMMERCIAL / CONSEIL EN IMAGE



Nombre de participant : > 4 à 6 personnes  
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21  
Formation intra-entreprise.  
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

## TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO  
Formation exonérée de TVA

### Public concerné :

Tout public, Salarié  
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

### Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.  
PC portable requis.

### Déroulement de la formation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.  
Durée hebdomadaire : 2 jours en continu ou discontinu  
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30.  
Formation sur-mesure possible selon durée/nb de pers.

### Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou entièrement à distance en visioconférence. Formation alternée entre théorie et mise en pratique.

### Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant le module de formation :

- "Techniques de vente"
- "La gestion des réclamations clients"

Ou la formation complète :  
"Conseiller commercial"

Ou une spécialisation :

- "Chargé d'accueil touristique et de loisirs"(TP)
- "Réceptionniste en hôtellerie"(TP)

### Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences diplômés et certifiés.

### Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :  
Maîtriser les outils indispensables à la gestion d'un accueil efficace, tant en face-à-face qu'au téléphone.  
Cette formation vous apportera les savoir-faire et savoir-être nécessaires pour être capable d'agir en véritable professionnel dans toutes les circonstances de ce métier d'accueil.

### Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

#### CP 1 : Module accueil et l'échange avec la clientèle (7h)

Expression écrite et orale  
La technique d'accueil et de communication  
L'acceptation de l'autre  
L'écoute active  
La reformulation  
La persuasion  
L'évaluation

#### CP 2 : Moyens pour communiquer avec la clientèle (7h)

La voix et l'expression du visage  
Le langage  
Le téléphone  
Les autres moyens de communication  
Les relations et le climat au sein de l'entreprise  
Psychologie en milieu professionnel  
Conseil en image  
La gestion des organisations  
Les prise en compte des réclamations  
La gestion de stress

### Moyens pédagogiques :

Fiche pédagogique, Exercices pratiques, atelier de mise en situation et coaching personnalisé.