

Lundi 19 octobre 2026

1 jour, soit 7 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



Cécile GAUCHY

Consultante

Opérateur de compétences

Thématique

- Relations clientèles

Action de formation

- Accueil relation client

Objectifs généraux

- Acquérir les bons réflexes pour optimiser l'accueil: communication, écoute, proactivité
- Créer une relation de qualité avec les clients

Certification

Possibilité de valider tout ou partie de la certification par bloc de compétences :

- Titre à finalité professionnelle de niveau 3 Serveur en restaurant
- RNCP 37860
- CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS
- Date d'enregistrement : 19-07-2023

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les bons réflexes pour optimiser l'accueil: communication, écoute, proactivité
- Créer une relation de qualité avec les clients
- Structurer les étapes d'un accueil efficace et adopter les postures professionnelles.
- Traiter les demandes délicates et/ou les réclamations.

Contenus de la formation

Optimiser l'accueil et acquérir les bons réflexes

- Définir les fondamentaux d'un accueil de qualité.
- Comprendre les enjeux de l'accueil client.
- Analyser les attentes des clients.
- Adopter une posture professionnelle et utiliser les étapes clés d'un accueil réussi.

Développer une communication efficace et active

- Maîtriser les aspects de communication verbale et non-verbale.
- Pratiquer une écoute active et savoir reformuler.
- Adapter son discours aux profils de client.

Renforcer la qualité de la relation client

- Créer un climat de confiance.
- Personnaliser l'accueil et les échanges.
- Anticiper les besoins et attentes des clients.

Gérer les situations délicates

- Identifier les sources d'insatisfaction.
- Adopter une attitude constructive face aux réclamations.
- Apporter des réponses adaptées.

Pérenniser les bonnes pratiques d'accueil

- Identifier les leviers de satisfaction et de fidélisation.
- Mettre en oeuvre les bonnes pratiques au quotidien.
- Elaborer un plan d'action pour améliorer durablement la qualité de l'accueil.

Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

Accueil relation client

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur cefppa.eu, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Méthodes pédagogiques

- Formation pratique alternant démonstration et participation active des participants : jeux de rôles, simulations, exercices, mises en pratique et étude de cas.
- Formation en présentiel.

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

Disponible sur notre site www.cefppa.eu

Coût

420 €, prix net

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

