Accueillir et accompagner un client ou un usager

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 24132537F — Mise à jour : 4 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Identifier la demande du client ou l'usager et l'accompagner dans la résolution de sa problématique
- Conseiller et valoriser la solution apportée
- Expliquer clairement et avec empathie les éléments pris en compte et vérifier la compréhension de la réponse
- S'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur

Programme

Découvrir ou redécouvrir les fondamentaux de la relation client

- Définir la relation client et ses enjeux pour l'entreprise
- Les étapes du cycle de vie d'un client
- Le client : ses attentes et besoins

Les bases de la communication professionnelle

- Le schéma de Jakobson
- Les 3 niveaux de communication (verbal, non verbal, para verbal)
- Les bénéfices d'une communication assertive

Assurer un accueil client professionnel

- Se présenter et accueillir le client avec professionnalisme
- Identifier le besoin du client avec méthode
- Apporter une réponse structurée et valider la bonne compréhension du client ou de l'usager

Garantir la satisfaction client ; la culture client

- Accompagner le client en faisant preuve de disponibilité et d'empathie
- Adopter une démarche proactive dans le service client
- Les enjeux de la fidélisation

Mise en pratique professionnelle

- Elaborer un argumentaire personnalisé
- Mises en situation
- Analyse de pratique

Pour aller plus loin …

- Anticiper le mécontentement pour mieux le désamorcer
- Faire face à l'agressivité avec efficacité
- Appliquer des techniques de gestion de mécontentement

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2292435S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #24132537F