soprotec
conseil et formation

FICHE DE FORMATION
Réf. 60 · 11.2026

COMMUNICATION

L'accueil.

La première impression influence durablement un client. Lorsqu'un premier accueil a été mal vécu, il laisse une trace très difficile à modifier. La satisfaction du client commence avec l'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique.
L'ouverture d'esprit, l'écoute, le regard, l'empathie, le sourire, l'aide, toutes ces caractéristiques sont indispensables à un bon accueil.
Comment améliorer la qualité de service en adaptant notre attitude et notre comportement à des situations et à des individus variés, voilà le défi de cette formation.

DURÉE	EN ENTREPRISE	LIEU	PRÉREQUIS
1 jour	**CHF 2'400.–** Forfait pour le groupe	**Chez vous ou à Carouge** Dans vos locaux ou dans nos salles	**Ce module exige un travail personnel à réaliser AVANT la formation.**

Programme

- **Comment et pourquoi donner une première bonne impression**
- Identifier la qualité de service attendue en face à face
- Diagnostiquer la qualité de service délivrée par les participants
- **Communiquer efficacement à chaque étape**
- Se présenter
- L'écoute active et le questionnement
- Reformuler pour valider
- Renseigner et/ou orienter
- Conclure et prendre congé
- **Gérer la relation**
- Adopter une attitude positive
- Adapter le ton et le rythme aux différentes situations
- Travailler son langage

Pour qui ?

Toute personne dont la fonction implique l'accueil, le conseil et l'information à des tiers.

Méthode

Auto-évaluation, Courts exposés théoriques, Etudes de cas, Jeux de rôle, Exercices en sous-groupe

Objectifs

A l'issue de la formation les participants maîtriseront les points théoriques suivants:

- Sensibiliser les participant(e)s à la qualité d'accueil et de communication
- Acquérir des comportements pour présenter une qualité d'accueil et de service irréprochable
- S'approprier les meilleures techniques
- Maîtriser toutes les étapes de l'accueil
- Maîtriser les techniques d'écoute et d'information
- Savoir gérer les situations délicates