

SMILE

FORMATION
ACCUEIL & RELATION CLIENT

DEVENEZ DES AMBASSADEURS DE VOTRE MARQUE

Vos personnels d'accueil sont bien plus que des visages souriants : ce sont les premiers ambassadeurs de votre entreprise.

Leur manière d'accueillir, d'écouter, de créer du lien... influence directement l'image que vos clients retiennent de vous. Et à l'heure où tout se joue sur l'expérience, l'accueil devient un véritable avantage concurrentiel.

Inspirée de l'univers exigeant (et ultra chic) de la conciergerie de luxe, cette formation dynamique et sans PowerPoint soporifique plonge vos équipes dans une approche concrète, vivante et participative.

Objectif ? Sensibiliser, faire réfléchir, et surtout outiller vos collaborateurs pour qu'ils visent l'excellence relationnelle au quotidien.

Un accueil qui fait waouh, ça s'apprend. Et ça se joue dans les détails !



OBJECTIFS

- #Comprendre les enjeux et améliorer l'accueil client
- #Maîtriser la prise de contact
- #Créer un climat convivial
- #Développer son empathie
- #Gérer des interlocuteurs difficiles



09 53 84 98 78

info@replik.fr repliks.fr



PROGRAMME



DURÉE:
1 jour
Délai de réalisation 14 jours



PUBLIC:
Personnel d'accueil,
maître d'hôtel, serveur
réceptionniste, hôtesse



GROUPE:
De 4 à 10 participants



PRÉREQUIS:
Aucun prérequis



INTERVENANT:
Formateur



Livret, vidéoprojecteur, jeu,
improvisation,
mise en situation



MODALITÉ ÉVALUATION:
Note finale d'évaluation par Quiz



Budget:
En inter à partir de 500 €HT/personne
Intra sur demande

ACTE 1 – Comprendre les enjeux de la relation client

Objectif : Saisir l'importance stratégique de l'accueil dans l'expérience client

- Redéfinir ce qu'"accueillir" veut vraiment dire dans un cadre professionnel
- Identifier les enjeux concurrentiels de l'accueil et son impact sur l'image de marque
- Comprendre l'expérience client dans sa dimension émotionnelle
- Formaliser une "signature de service" alignée avec les valeurs de l'entreprise

Méthode : Échanges en groupe, mise en situation, quiz interactif

ACTE 2 – Soigner la première impression

Objectif : Créer immédiatement une relation positive et professionnelle

- Travailler l'apparence, la posture et la gestuelle dès les premières secondes
- Maîtriser sa communication non verbale sans en faire trop
- Utiliser le SBAM'y (Sourire – Bonjour – Au revoir – Merci – Yeux) comme base relationnelle
- Miser sur la régularité des petits gestes pour installer la confiance

Méthode : Observation, jeu d'improvisation, entraînements croisés

ACTE 3 – Développer une posture d'accueil adaptée

Objectif : Être capable de s'ajuster à chaque situation et chaque interlocuteur.

- Distinguer le "dû" (légitime) du "don" (différenciateur) dans l'accueil
- Légitimer une demande sans soumission ni opposition
- S'exprimer avec empathie tout en maintenant un cadre clair
- Développer une assertivité juste en cas de tension ou d'incompréhension

Méthode : Mises en situation concrètes, analyse de cas, feedback du groupe

ACTE 4 – Gérer les clients exigeants ou difficiles

Objectif : Rester professionnel et serein en toute circonstance.

- Identifier les différents profils de clients difficiles
- Réguler ses émotions pour rester calme et pertinent
- Répondre à l'agressivité sans l'alimenter
- Utiliser la reformulation pour désamorcer et recadrer sans blesser

Méthode : Jeu de rôle, simulation de scénarios, entraînement à chaud