

De l'Accueil à la Relation : Maîtriser l'Expérience Client



Formation professionnelle destinée à développer la posture et les compétences relationnelles au service du client.

Modalité : Présentiel

Durée : 35 jours (5 jours)

AFMEC LEARNING®

Version 1.0 – Novembre 2025

Public visé et Pré-requis

Public visé

Professionnels en contact direct avec le client : accueil, vente, hôtellerie, tourisme, santé, service public, commerce.

Cette formation s'adresse également aux salariés et demandeurs d'emploi souhaitant développer leur aisance relationnelle et leur impact client.

Pré-requis

- Bonne expression orale et écrite en français.
- Une première expérience dans la relation client ou un poste d'accueil est appréciée.
- Entretien de candidature et test de positionnement réussi.

Objectifs pédagogiques



Posture professionnelle

Adopter une posture d'accueil professionnelle et bienveillante.



Identification des besoins

Identifier les besoins et attentes du client pour mieux y répondre.



Communication efficace

Communiquer avec clarté, écoute active et assertivité.



Gestion des situations délicates

Gérer les situations délicates avec maîtrise et empathie.



Expérience positive

Transformer chaque contact client en expérience positive et fidélisante.

Compétences visées

01

Bloc 1 – Posture et communication client

Identifier les besoins du client et adopter une posture professionnelle, empathique et cohérente.

02

Bloc 2 – Gestion de la relation et des situations délicates

Gérer les émotions, désamorcer les tensions et traiter les réclamations avec professionnalisme.

03

Bloc 3 – Expérience client et fidélisation

Créer une expérience client positive, personnalisée et durable, contribuant à l'image de l'organisation.

Programme détaillé

Modules 1 à 6

1

Comprendre l'Expérience Client

Découvrir les enjeux et leviers d'une expérience client réussie.

- Définition et étapes du parcours client
- Attitude, comportement et impact sur la satisfaction
- Comprendre le rôle de l'émotion dans la relation client

Durée : 2h — Modalité : Présentiel ou FOAD

2

Posture et Communication Client

Maîtriser le non-verbal et la cohérence entre attitude et discours.

- Posture professionnelle et gestion du stress
- Cohérence entre communication verbale et non-verbale
- Accueil et écoute active

Durée : 3h — Modalité : Présentiel

3

Les Fondamentaux de la Communication

Renforcer l'écoute, la reformulation et la clarté d'expression.

- Mécanismes de la communication interpersonnelle
- Écoute active et questionnement efficace
- Exercices pratiques et jeux de rôle

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

4

L'Art de l'Accueil

Créer une première impression positive et durable.

- Rituels d'accueil, codes et postures
- Gérer plusieurs clients à la fois avec sérénité
- Adapter son accueil selon le profil du client

Durée : 3h — Modalité : Présentiel

5

La Communication Émotionnelle

Développer l'intelligence émotionnelle au service du client.

- Identifier les émotions du client et les siennes
- Apaiser un client stressé ou mécontent
- Techniques de désescalade verbale

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

6

Construire la Relation de Confiance

Instaurer une relation durable et transparente avec le client.

- Moments de vérité dans le parcours client
- Donner des repères clairs et cohérents
- Favoriser la transparence et l'écoute mutuelle

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

Programme détaillé (suite)

Modules 7 à 10

7. Les Clients Difficiles

Rester professionnel face à des situations tendues.

- Typologies de comportements difficiles
- Identifier les causes d'insatisfaction
- Garder le contrôle émotionnel

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

8. La Gestion des Réclamations

Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation.

- Écouter, reconnaître, agir, conclure
- Formuler un message apaisant
- Traiter les objections avec assertivité

Durée : 3h — Modalité : Présentiel

9. Entraînement Intensif

Mettre en pratique les compétences acquises en conditions réelles.

- Jeux de rôle filmés
- Analyse des comportements et du langage corporel
- Feedback collectif et individuel

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

10. Personnaliser l'Expérience Client

Faire vivre une expérience unique à chaque contact.

- Techniques de personnalisation et d'attention
- La reconnaissance comme levier de fidélité
- Créer un lien authentique et mémorable

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

Programme détaillé (fin)

Modules 11 à 15

11. Valoriser l'Image de l'Entreprise

Devenir ambassadeur de l'expérience client de son entreprise.

- Représentation professionnelle et cohérence de marque
- Communication positive au quotidien
- Valoriser les réussites et retours clients

Durée : 3h — Modalité : Présentiel

12. De l'Accueil à la Recommandation

Clôturer l'échange en laissant une empreinte positive.

- Finaliser un contact efficacement
- Encourager la recommandation client
- Transformer la satisfaction en fidélisation

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

13. Cas Pratiques & Fil Rouge

Synthétiser les apprentissages autour d'un cas client complet.

- Simulation complète du parcours client
- Gestion d'un cas client du début à la fin
- Analyse des comportements observés

Durée : 3h — Modalité : Présentiel

14. Auto-évaluation & Feedback

Analyser ses progrès et identifier ses points forts.

- Auto-évaluation guidée
- Feedback entre pairs
- Réflexion individuelle sur les acquis

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

15. Plan d'Action Individuel

Formaliser sa montée en compétence et son engagement post-formation.

- Élaboration d'un plan d'amélioration personnelle
- Engagement individuel post-formation

Durée : 2h — Modalité : Présentiel

Méthodes pédagogiques et Évaluation

Méthodes pédagogiques

- Ateliers, études de cas, jeux de rôle et mises en situation filmées.
- Capsules vidéo et quiz interactifs sur la plateforme AFMEC LEARNING®.
- Approche participative, personnalisée et expérientielle.

Évaluation des acquis

- Test de positionnement initial.
- Évaluations formatives tout au long du parcours.
- Évaluation finale : étude de cas et entretien oral.
- Délivrance d'une attestation de fin de formation.

Modalités pratiques

Durée

35 h (5 jours)

Délai d'accès

10 à 15 jours après validation du dossier

Tarif

À partir de **1790,00€ HT**

Lieux

540 1ère Avenue
06600 ANTIBES

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

Référent handicap : Billel Maarouf — handicap@afmec.fr

En savoir plus sur le dispositif Hand'AFMEC

Prêt à commencer votre formation ?

Faites-vous accompagner par notre équipe :

Contact téléphonique

09 72 16 69 41

Contact courriel

contact@afmec.fr



PDF à télécharger — Ce document est disponible en format PDF pour votre consultation et archivage.