

Techniques d’Accueil Physique du Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/techniques-daccueil-physique-du-client

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA91

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Utiliser avec aisance les techniques de communication interpersonnelle
- Lever les malentendus
- Développer ses capacités d’adaptation aux situations difficiles

POUR QUI ?

- Toute personne dont la fonction comporte une mission d’accueil physique

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Les enjeux de l’accueil physique

- Pourquoi développer la qualité de l’accueil ?
- Le rôle et les missions de l'accueil physique
- Recueil des expériences négatives vécues en matière d’accueil physique
- Les exigences des clients en matière d’accueil et de qualité de service
- Composantes de l’accueil (de quoi est fait l’accueil ?)
- Pratiquer un accueil de qualité : aptitudes personnelles et professionnelles

2 / La communication interpersonnelle

- La communication interpersonnelle : définition, techniques de base
- Les éléments susceptibles de favoriser la communication
- Inscrire la responsabilité individuelle dans la dynamique relationnelle
- Interpréter les attitudes de ses interlocuteurs et leur adapter son style propre de communication

3 / Système de représentation

- Découvrir comment chaque individu construit son modèle du monde
- Comprendre comment nous percevons différemment la réalité à travers le filtre de nos registres sensoriels
- Mieux comprendre les différences (sociologiques, culturelles, psychologiques)
- Etablir des relations efficaces
- Se synchroniser

INNOV MAROC

4 / L’écoute active

- Qu’est-ce qu’écouter ?
- Distinguer écouter et entendre
- Les principes de l’écoute active

5 / Les techniques de questionnement

- Eviter les malentendus
- Techniques de questionnement appropriées

6 / La dynamique de l’accueil

- La préparation de l’accueil : les aspects matériels, la connaissance de l’entreprise
- Les premiers mots : le vocabulaire de présentation
- Mettre à l’aise : la disponibilité dans le ton, le comportement non verbal
- Les expressions à éviter
- Les formulations à utiliser

7 / Désamorcer une situation difficile

- Désamorcer une tension
- Canaliser les bavards
- Calmer un interlocuteur en colère ou mécontent
- Eviter de se laisser entraîner dans une spirale agressive : comportements à mettre en place
- Accepter les critiques et réclamations justifiées et répondre à ce qui est non fondé
- Porter de la considération aux propos de l’autre sans le craindre ni le déprécier
- Formuler de façon positive

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

26 au 27 Nov. 2026	Distanciel
18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés