EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Expression orale face aux clients : se faire comprendre, écouter et rassurer

Au guichet comme au téléphone, tout se joue sur quelques phrases. Le vocabulaire du métier ne passe pas, la réponse arrive trop vite ou trop longue, l'interlocuteur redemande, s'agace, et l'échange s'allonge. Certains professionnels connaissent parfaitement leur dossier mais peinent à le dire simplement. Une journée pour gagner en aisance à l'oral face aux clients et aux usagers : parler clairement, écouter la demande réelle, reformuler avant de répondre et annoncer un refus ou un délai sans casser la relation. La session est construite autour de simulations tirées de situations d'accueil réelles avec retours immédiats du groupe.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 890 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Agents d'accueil conseillers clientèle téléconseillers et toute personne en contact direct avec des clients ou des usagers.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Formuler une explication en mots courants sans jargon métier
- Écouter la demande et la reformuler avant de répondre
- Structurer une réponse orale en trois phrases utiles
- Annoncer un refus ou un délai en préservant la relation

03 Programme détaillé

M1 Se faire comprendre

- Une parole simple et audible
- Articulation et rythme face à un interlocuteur pressé
- Mots courants à la place des termes internes
- Réponse construite en trois phrases
- Vérification de la compréhension de l'interlocuteur
- Atelier : Explication d'une procédure interne à un participant qui ne connaît pas du tout le service.

M2 Écouter et reformuler

- Comprendre la demande avant de répondre
- Questions ouvertes et questions de précision
- Reformulation de la demande avec ses propres mots
- Prise en compte de l'émotion exprimée
- Annonce claire de ce qui va être fait
- Mise en situation : Simulations d'accueil au guichet et au téléphone avec un observateur muni d'une grille de retour.

M3 Tenir la relation dans les cas difficiles

- Dire non sans casser le lien
- Annonce d'un refus ou d'un délai non négociable
- Formulations qui apaisent et tournures à éviter
- Gestion de l'agacement et de l'insistance
- Clôture de l'échange et prise de congé
- Cas pratique : Traitement d'une réclamation répétée jusqu'à l'accord de l'interlocuteur sur une suite concrète.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 890 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr