RELATION CLIENT

Situations difficiles à l'accueil : accueillir la tension, répondre et se préserver

Le poste d'accueil concentre les tensions sans disposer de beaucoup de marge. Le visiteur arrive sans rendez-vous, la file s'allonge, la demande ne relève pas du service et la règle paraît absurde à celui qui la subit. L'agent encaisse, cherche une formulation puis passe au visiteur suivant sans avoir eu le temps de souffler. Une demi-journée resserrée sur les trois situations les plus fréquentes du poste : le visiteur pressé, la demande hors périmètre et la contestation d'une règle. Les phrases d'accueil et de refus sont écrites puis dites à voix haute et chacun repart avec un aide-mémoire d'une page.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,50 jour — 3,50 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 550 € 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 hôtes et hôtesses standardistes et collaborateurs assurant l'accueil physique par roulement.

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 :

- Repérer les situations d'accueil qui dégénèrent le plus souvent
- Accueillir l'expression du mécontentement sans la prendre pour soi
- Formuler une réponse claire lorsque la demande sort du périmètre de l'accueil
- Passer le relais au bon interlocuteur ou au responsable
- Reprendre son poste après un échange tendu

03 Programme détaillé

M1 Les situations qui dérapent à l'accueil

- Repérer les schémas répétitifs
- Visiteur pressé sans rendez-vous et file d'attente
- Demande hors périmètre ou adressée au mauvais service
- Réaction à une règle jugée absurde
- Ce qui relève du rôle et ce qui vise la personne
- À retenir : La plupart des tensions à l'accueil naissent de l'attente et du manque d'information plutôt que de la demande elle-même.

M2 Répondre sans s'enflammer

- Des formulations prêtes à l'emploi
- Accueil du mécontentement et accusé de réception
- Question qui ramène à la demande concrète
- Annonce d'un délai d'une règle ou d'un refus
- Orientation vers le bon interlocuteur
- Mise en situation : Accueil d'un visiteur sans rendez-vous qui insiste devant d'autres personnes en attente.

M3 Se préserver et passer le relais

- Tenir sur la durée du poste
- Signes qui imposent d'appeler un renfort
- Transmission de l'information au collègue ou au responsable
- Retour au calme entre deux visiteurs
- Faits à signaler après un échange tendu
- Atelier : Rédaction d'un aide-mémoire personnel des phrases et des réflexes à mobiliser au poste.

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 550 € 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