



CHARGÉ D'ACCUEIL ET RELATION CLIENT

Durée : 140 heures – Formation FOAD

La formation Chargé d'accueil et relation client permet d'acquérir les compétences essentielles pour accueillir, orienter et accompagner les clients dans un environnement professionnel. L'apprenant développe les techniques nécessaires pour assurer un accueil de qualité, gérer les demandes clients et maintenir une relation professionnelle efficace.

Objectifs de la formation

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

- assurer l'accueil physique et téléphonique des clients
- identifier les besoins des clients et orienter les demandes
- communiquer efficacement dans un contexte professionnel
- gérer les situations relationnelles avec professionnalisme

Débouchés professionnels

Cette formation permet d'accéder à des postes tels que :

- chargé d'accueil
- agent d'accueil
- conseiller clientèle
- assistant relation client

Compétences développées

- techniques d'accueil et de communication
- gestion des demandes clients
- communication professionnelle
- gestion des situations relationnelles

Modalités pédagogiques

La formation est dispensée à distance selon un dispositif FOAD (Formation Ouverte et À Distance) comprenant :

- modules e-learning interactifs
- classes virtuelles avec formateur
- exercices pratiques et mises en situation professionnelles
- évaluations en ligne

Plateforme pédagogique : Digiforma

Prérequis

- maîtrise de base de l'outil informatique
- compréhension du français à l'écrit et à l'oral

Modalités d'évaluation

Les compétences sont évaluées par :

- quiz en ligne
- exercices pratiques
- études de cas
- évaluation finale

Public visé

- demandeurs d'emploi
- personnes en reconversion professionnelle
- personnes souhaitant développer des compétences en relation client