CENTRE DE FORMATION DÉMO
1 rue de l'Exemple, 75000 Paris

Accueil et relation client

Programme de formation, référence ACCUEIL-21H, mis à jour le 18 novembre 2026

En bref

Durée	21 heures, soit 3 jour(s)
Modalité	presentiel
Type de reconnaissance	Formation non certifiante : elle ne délivre aucune certification enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ni au Répertoire spécifique (RS), et ne confère par elle-même aucun droit à la poursuite d'études.
Tarif	1 260,00 € HT, TVA non applicable (article 261, 4, 4° a du CGI)

Objectifs

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

- Accueillir une personne et identifier sa demande
- Conduire un entretien au téléphone et au comptoir
- Traiter une réclamation sans perdre la relation

Public visé

Toute personne en contact avec du public

Prérequis

Aucun

Avant l'inscription, nous vérifions avec vous que la formation correspond à votre besoin et à votre niveau (échange ou questionnaire de positionnement).

Contenu

Les premières secondes (7 h)

Posture, écoute active, reformulation.

Le téléphone (7 h)

Prise d'appel, mise en attente, transfert, message.

La réclamation (7 h)

Accuser réception, proposer, conclure par écrit.

Modalités de déroulement

Formation en présentiel, en groupe, animée par un formateur.

Moyens pédagogiques et techniques

Mises en situation filmées, fiches de synthèse, quiz de fin de journée.

Encadrement

La formation est animée par un formateur choisi pour son expérience du sujet et sa pratique de la formation d'adultes. Référent pédagogique : Sam Exemple.

Suivi et évaluation

- **Suivi de la présence :** feuille d'émargement signée à chaque séance par les participants et le formateur.
- **Évaluation des acquis :** Évaluation continue et mise en situation finale notée.
- **Évaluation de la satisfaction :** questionnaire en fin de formation, puis quelques mois après.
- **Documents remis :** certificat de réalisation et attestation de fin de formation.

Modalités et délais d'accès

Inscription jusqu'à 14 jours avant la session, après un entretien téléphonique de 20 minutes.

Pour vous inscrire : contact@demo.emily.example ou 01 00 00 00 00.

Financement

Contactez-nous pour étudier les financements possibles selon votre situation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Salle accessible. Toute situation de handicap est étudiée avant l'entrée en formation.

Pour étudier ensemble les aménagements possibles, contactez notre référent handicap : Alex Exemple, handicap@demo.emily.example.

Nos résultats

Résultats de l'ensemble des formations du centre, du 1er octobre 2025 au 30 septembre 2026 : 10 stagiaires formés, satisfaction 78 % (9 réponses), assiduité 95 %, abandon 0 %, réussite 80 %. Le mode de calcul de chaque indicateur est publié sur notre page Nos résultats.

Nos indicateurs de résultats sont publiés sur https://demo.emily.xqria.fr/nos-resultats

Exactitude de l'information

Cette communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur sur l'accès à la formation, son contenu, ses modalités pédagogiques, ses modalités de financement, les droits qu'elle ouvre ou l'absence de droits qu'elle ouvre à la poursuite d'études.

Contact

Centre de formation Démo, 1 rue de l'Exemple, 75000 Paris

01 00 00 00 00, contact@demo.emily.example, https://demo.emily.xqria.fr CENTRE DE FORMATION DÉMO, SIRET 000 000 000 00000 (numéro fictif), déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 00 00000 00 (numéro fictif) auprès du préfet de la région Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Centre de démonstration : personnes, numéros et dossiers sont inventés.