



CLARO CONSEILS  
CONSEIL & FORMATION

## ACCUEIL

Accueillir avec justesse,  
valoriser l'image de l'entreprise  
et de l'établissement dans un  
esprit de qualité.

### POUR QUI ?

Tout public

### TARIF

à partir de :

Marmande : à partir de 350€ HT  
par personne

Hors Marmande et groupe :  
nous contacter

### MODALITÉS :

Présentiel et/ou distanciel

### EFFECTIFS:

Mini 1 - Maxi 8 stagiaires

### PRÉ-REQUIS:

aucun

### DURÉE :

1/2 à 2 journées

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de:

- Maîtriser sa communication et utiliser les règles fondamentales (accueil, reformulation...)
- Avoir les bons réflexes en matière d'accueil : sourire, écoute active, donner de l'importance....
- Identifier et adapter sa communication verbale et non verbale
- Utiliser un vocabulaire choisi et positif

## CONTENU

- Comprendre les éléments clés de l'accueil
- Comprendre et gommer ses perceptions
- Toujours donner une bonne première impression
- Faire la différence en créant un moment d'échange privilégié et sincère
- Maîtriser avec courtoisie la durée de vos appels téléphoniques et/ou en face à face
- Développer les qualités relationnelles indispensables : diplomatie, écoute active et compréhensive, empathie, la bienveillance...
- Maîtriser et optimiser sa communication
- Faire face aux situations délicates, aux clients difficiles et/ou en colère et gérer son stress

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Paper Board, Jeux de cartes accueil, Mise en situation, Études de cas concrets pratiques, PowerPoint

## SATISFACTION CLIENT À PARTIR DU 30.12.2022

- Nombre de stagiaires : 55
- **Taux de satisfaction globale : 100%**
- Taux de satisfaction concernant les contenus de cette formation : 100%
- Taux de satisfaction concernant les méthodes pédagogiques de cette formation : 100%

# NOS FORMATRICES



**Anne LE BERRE - 06 40 75 30 30**

Formatrice, coach spécialisée en management & recrutement  
Créatrice de CLARO CONSEILS en 2015

Imprégnée d'une formation à l'américaine avec 16 ans de McDo, elle est formée aux techniques efficaces et évolutives. Elle a franchi chaque échelon pour arriver au poste de Superviseur de 3 restaurants (250 personnes, CA de 12 millions d'€), puis formatrice pour Mc Donald's France, c'est tout naturellement qu'elle s'est lancée dans un métier qu'elle affectionne et a su s'entourer de personnes qui lui ressemblent : efficaces, agiles, et humaines. C'est le couteau suisse de l'équipe !



**Caroline CATHALOT - 07 78 20 60 41**

Formatrice, coach spécialisée en management, vente, recrutement et bilan de compétences

Formatrice, riche d'une expérience de 21 ans en management, chez Mc Donald's dans un premier temps pendant 13 ans, et dans l'univers de la beauté chez Beauty Succès, 9 ans ensuite. Avec une gestion de centre de profits de plus de 80 salariés, son adaptabilité et sa pédagogie ne sont plus à démontrer. Elle aime profondément l'humain et surtout faire grandir ses apprenants. Son partage d'expérience est riche, agrémenté de cas concrets et de formations diverses et variées pour toujours être dans le réel des entreprises. Une Formatrice passionnée et engagée !



**Agnès LE BERRE - 06 16 29 59 84**

Formatrice, coach spécialisée en management, vente, accueil, gestion de conflits, bilan de compétences et d'orientation

Formatrice en management depuis 4 ans, son expérience de 20 ans de Commerce auprès de grandes Maisons Françaises, dans lesquelles elle a grandi en compétences managériales. Forte de ses expériences, c'est tout naturellement qu'Agnès a rejoint le cabinet avec pour spécialité la relation client dans un premier temps. L'accueil, la communication non-verbale, la gestion des conflits n'ont aucun secret pour elle ! Une Formatrice empathique et bienveillante !



CLARO CONSEILS  
CONSEIL & FORMATION

## NOTRE PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques pratiques et méthodologiques. À partir de mises en situations adaptées aux spécificités, au métier et au contexte professionnel, sont abordés les différents contenus. Cette démarche construite sur l'activité réelle et l'expérience, favorise l'activité des participants, l'acquisition des savoirs, leur appropriation et évite les contenus trop théoriques. Les apports théoriques se font au débriefing.

## SANCTION VISÉE

Attestation de formation

## SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

Feuille de présence  
Évaluation des connaissances et de satisfaction par test/questionnaire

## OÙ ?

Au Hangar des Conseils  
à Marmande  
Au sein de votre entreprise

## ACCÈS

Questionnaire de pré-formation  
Inscription 14 jours au minimum  
avant le début de la formation

## ACCÈS HANDI

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.