RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta
DES MÉTIERS DU TERTIAIRE, DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION
ACADÉMIE DE PARIS

Fiche téléchargée le 17 novembre 2026



Les clés de la réussite face à la clientèle

Greta Metehor Paris — Paris

LIEU : Lycée Victor Duruy, 75007 Paris	**DURÉE TOTALE :** 21 heures
FINANCEMENT : –	**CERTIFICATION :** Certifiante

Objectifs de la formation

Objectif de formation

– Adopter une posture professionnelle afin d'informer, d'orienter et d'assister efficacement le public dans des contextes professionnels variés.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :
– Adopter une posture professionnelle et une attitude proactive en situation d'accueil.
– Communiquer efficacement avec différents types de clients, en ajustant leur langage, le ton et le comportement en fonction des besoins exprimés.
– Répondre aux demandes des clients de manière claire, efficace et adaptée aux circonstances.
– Gérer les situations complexes avec des clients mécontents ou difficiles.

Public & Conditions d'admission

Prérequis

Être capable de s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit (niveau A1 avancé – A2)

Reconnaissance des acquis

Attestation de fin de formation

Contenu de la formation

Module 1 : Accueillir et adopter une communication professionnelle adaptée

1. Les bases de l'accueil
2. Premier contact et posture professionnelle
3. Communication verbale et non verbale

Module 2 : Informer et conseiller efficacement

1. Les techniques d'information et d'orientation
2. Comprendre et répondre aux attentes

Module 3 : Gérer les demandes variées et proposer des services complémentaires

1. Adaptation aux différents profils de clients
2. Vente additionnelle et recommandations personnalisées

Module 4 : Adapter sa communication pour gérer les situations difficiles

1. Identifier et comprendre les tensions
2. Gérer les tensions et accompagner les clients en difficulté

Durée de la formation

21 heures

En centre (~3 jours*)

Durée pouvant être ajustée aux besoins exprimés par l'entreprise

** Estimation indicative calculée sur la base de 7 heures par jour de formation.*

Modalités pédagogiques & évaluation

Modalités pédagogiques

- Approche centrée sur l'apprenant, interactive et adaptée aux besoins spécifiques des participants.
- Utilisation de supports pédagogiques variés et accessibles : vidéos, images, fiches pratiques et documents authentiques.
- Alternance d'activités individuelles et collectives : échanges, jeux de rôles, simulations et mises en situation concrètes.
- Accompagnement individualisé par l'intervenant : écoute, reformulation, explications adaptées et valorisation des acquis.
- Pédagogie différenciée tenant compte de l'hétérogénéité des niveaux et du rythme d'apprentissage de chacun.
- Environnement bienveillant favorisant la participation, la confiance en soi et l'apprentissage par l'erreur.
- Approche pratique visant le transfert des compétences acquises dans l'environnement professionnel actuel ou futur.

Tarifs & Financement

Tarif : 3 990 € TTC | Tarif pour un groupe de 10 salariés.

Sous réserve de la constitution d'un groupe de 8.

Nous contacter pour les solutions de financement

Prochaines sessions

Date début	Date fin	Lieu	Adresse
16 novembre 2026	17 décembre 2027	Lycée Victor Duruy, 75007 Paris	33 Bd des Invalides, 75007 Paris, France

Accessibilité – Référent handicap

Des aménagements de formation peuvent être mis en place pour les personnes en situation de handicap. Contacter notre référent pour en savoir plus et connaitre la disposition des locaux.

Contacter le référent handicap

Organisme formateur

Greta Metehor Paris
Lycée technologique - École nationale commerce
75017 Paris

Scannez pour accéder à la fiche complète

Voir cette formation en ligne ›

PARIS FORMATIONS & COMPÉTENCES