



# Réussir l'accueil et le service en France

Ce MOOC a été élaboré par des professionnels de la relation client et des experts en ressources humaines dans la perspective de 2024 où la France sera au centre des attentions.

Les notions partagées dans ce cours permettront de développer vos compétences en matière d'excellence relationnelle et de service.

A travers différents modules, vous allez acquérir des clés pour mieux comprendre les attentes des clients, des visiteurs, des spectateurs, et de toutes personnes avec lesquelles vous pouvez être en interaction.

A l'issue de cette formation, sensibilisé(e) aux **notions d'accueil et de service** sous toutes leurs formes, vous saurez comment être plus **efficace** et **performant(e)** au quotidien, anticiper et répondre au mieux à vos interlocuteurs et ainsi, maximiser leur satisfaction et les fidéliser. Grâce au MOOC, vous aurez **développé vos compétences relationnelles** et **boosté votre employabilité** !

## Parcours de formation

Le MOOC s'articule autour de quatre parties d'1 heure, comprenant des contenus divers : interviews d'experts, jeux d'acteurs, audios, infographies, fiches pratiques... Adapté à votre rythme, vous pouvez créer des sauvegardes et finaliser votre parcours ultérieurement.

Dans la **première partie « Qu'est-ce que l'Esprit de Service ? »**, vous réfléchirez aux notions d'accueil et de service pour en comprendre les enjeux et leur importance.

Dans la **seconde partie « Écouter »**, vous découvrirez comment être à l'écoute de vos interlocuteurs afin d'identifier pleinement leurs besoins.

La **troisième partie, intitulée « S'adapter »**, vous donnera des clés pour créer une relation personnalisée avec vos interlocuteurs au quotidien : en face-à-face, à distance ou lors d'échanges avec des clients étrangers par exemple.

Dans la **quatrième partie « Faciliter »** vous découvrirez comment aborder des situations difficiles. Vous apprendrez également à vous appuyer sur votre équipe et sur votre environnement pour aller au-delà de la satisfaction du besoin client en créant des souvenirs mémorables.

A la fin de chaque partie, un quiz vous permettra de valider les connaissances acquises pour obtenir votre **attestation de réussite** au t

[s'inscrire](#)

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.