

# Accueil & conflit en face-à-face

20 vidéos

16 fiches analyse

1 forum

1. Micro-trottoir
2. Situations
3. Témoignages
4. Gérer l'attente
5. Accueil et écoute
6. Expliquer les règles
7. Traiter les réclamations

my learning place

Accueil

5A



### 1. Micro-trottoir



FR11.01 Accueillir en magasin - Ce que les clients n'apprécient pas - Micro-trottoir



FR11.02 Accueillir en magasin - Les attentes des clients - Micro-trottoir

### 2. Situations



FR11.03 Accueillir en magasin - Modèle  
[Analyse](#)



FR11.04 Accueillir en entreprise - Erreur  
[Analyse](#)



FR11.05 Accueillir en entreprise - Modèle  
[Analyse](#)

### 3. Témoignages



FR11.06 Accueil en entreprise : les erreurs à éviter - Interview



FR11.07 Accueil en entreprise : les bons réflexes - Interview

### 4. Gérer l'attente



FR11.08 Gérer l'attente client - Erreur  
[Analyse](#)



FR11.09 Gérer les priorités entre le face à face et le téléphone - Erreur  
[Analyse](#)



FR11.10 Gérer les priorités entre le face à face et le téléphone - Modèle  
[Analyse](#)

### 5. Accueil et écoute



FR11.11 Accueil en face à face : l'écoute active - Erreur 1  
[Analyse](#)



FR11.12 Accueil en face à face : l'écoute active - Modèle 1  
[Analyse](#)



FR11.13 Accueil en face à face - Ecoute active - Erreur 2  
[Analyse](#)



FR11.14 Accueil en face à face - Ecoute active - Erreur 3  
[Analyse](#)

### 6. Expliquer les règles

