

Formation
2012

Les métiers de l'accueil, dans l'hôtellerie restauration, dans le tourisme, dans le secrétariat, etc. impliquent tous de se donner trois objectifs : donner envie de venir aux clients, leur donner l'envie de rester et leur donner l'envie de revenir. Afin de mener à bout ce triple projet, le responsable accueil doit s'inscrire dans une charte de qualité du service qui nécessite de posséder plusieurs compétences. Savoir écouter, communiquer, respecter les protocoles, entrer en relation avec l'Autre différent et gérer les situations difficiles en font partie.

Durée : 2 jour(s)

Tarif : 800,00 € HT / personne

Tarif Intra : Nous contacter

PUBLIC

Professionnels intervenant dans les métiers de l'accueil ou de la vente, désirant se former ou se perfectionner à une démarche qualité.

OBJECTIFS

- Etre capable d'accueillir le client avec une démarche qualité
- Comprendre la demande et la satisfaire (en français et en anglais)
- Comprendre les modes de vie et faciliter la relation avec des publics différents

FORMATEUR(S)

Isabelle ADAM

- Psychologue
- Consultante en Ressources Humaines et organisation
- Plus de 15 ans d'expériences dans le secteur de la santé
- DESS Psychologie "Formation, emploi, projet organisationnel"
- Analyste transactionnelle

METHODE ET CONTENU PEDAGOGIQUE

Les principes de base de la communication

- Communication verbale et non-verbale
- Le feedback, la rétroaction dans la communication
- Codes, représentations, processus, enjeux
- Les différentes étapes de l'accueil physique et téléphonique : prise de contact, prise en charge, prise de congé

L'attitude globale pour un accueil réussi

- L'écoute active et l'empathie
- L'attitude mentale : l'assertivité
- La présentation physique, postures physiques, tenue vestimentaire, hygiène

La compétence interculturelle

- Situer la diversité des systèmes de valeurs et des représentations et de leur nécessité
- Comprendre la production des représentations sociales (préjugés et stéréotypes) et savoir la gérer pour soi-même
- Connaître son rapport à sa culture, les enjeux et les intérêts
- Savoir communiquer en situation multiculturelle

La gestion des situations difficiles

- En face à face, au téléphone, les files d'attente
- Gérer les réclamations et les clients difficiles
- Un schéma de décodage et de gestion des conflits
- Des objectifs pour gérer les conflits en situation professionnelle

SESSIONS

Contactez nous