



LES TECHNIQUES D'ACCUEIL



14 heures soit 2 jours



⇒ Toute personne travaillant dans l'Hôtellerie Restauration

Objectifs

- ⇒ Acquérir les réflexes professionnels.
- ⇒ Dynamiser l'accueil au téléphone et en face à face.
- ⇒ Analyser les différents aspects de l'accueil.

les FORMATEURS

Mme OTMANI Sarah – Formatrice Hébergement



PRÉREQUIS

Toute personne en relation avec la clientèle

CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - catalyse@catalyse.fr – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – juliesoukra@catalyse.fr – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – catherinepuyet@catalyse.fr – 05 59 27 55 40

Programme

- ⇒ Le premier sourire de l'établissement
- ⇒ La notion de service
- ⇒ Comprendre les attentes de toute clientèle étrangère
- ⇒ S'organiser et s'adapter aux différentes cultures
- ⇒ Connaître son entreprise et mettre en évidence les services adaptés
- ⇒ Bien écouter pour bien comprendre
- ⇒ Savoir adapter sa réponse aux différents types de clientèle
- ⇒ Éviter les phrases négatives
- ⇒ Surveiller son langage
- ⇒ Techniques de Communication
- ⇒ Les différents types de clients
- ⇒ Les freins à la communication
- ⇒ Déterminer les besoins spécifiques

MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

1. Les modalités pédagogiques : Exercices pratiques, démonstrations, études de cas, jeux de rôle.
2. Le rôle du ou des formateurs : Transmettre ses connaissances aux autres, ses savoirs et ses savoir-faire en méthodes applicatives.
3. Les matériels utilisés : Salle de cours, vidéo projecteur, document technique
4. Les documents remis aux participants : document pédagogique
5. Nature des travaux demandés aux participants : Remplir les documents d'évaluation et de synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS DES CONNAISSANCES

Les modalités d'évaluations des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de celle-ci : Tests et QCM.

