

L'accueil en réception



LES PERIMETRES DE L'ACCUEIL

La qualité de son espace de travail
La réception (s'organiser pour concilier l'accueil, le téléphone et les activités administratives)
Le téléphone et ses principes d'accueil
Les outils (Les définir, les utiliser et comment gérer les priorités)

LES CLIENTS

La relation entre attentes et comportements
Comprendre et cadrer les demandes
La gestion des objections
Traiter les situations avec maîtrise

LA COMMUNICATION

Savoir présenter les spécificités de son entreprise
Le verbal et le non verbal
Les mots pour accueillir
L'écoute active
Les étapes de l'entretien
Les règles du langage (téléphone, desk, réservations, renseignements,...)
Le message à prendre.

L'ACCUEIL

Réussir la 1ère impression (les mots clés, les attitudes adaptées, Valoriser son capital image, ...)
Personnaliser son accueil
Gérer le temps (Se rendre disponible grâce une organisation adaptée)
Prendre congé sur une bonne impression

OBJECTIFS

Maîtriser les techniques de l'accueil
Agir efficacement avec les comportements appropriés
Développer durablement les bons réflexes et les bons comportements pour bien vivre son métier

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Personnel d'accueil en réception d'établissement HCR

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisés

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION

DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...