

L'accueil : l'enjeu essentiel du premier contact

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le participant aura les clés pour :

- Connaître les fondamentaux de l'accueil et du service client
- Développer une culture d'accueil et assurer un accueil réussi
- Transmettre une image de qualité tournée vers la satisfaction du client
- Savoir s'adapter à chaque client

Public concerné : Toute personne accueillant de la clientèle (hôtes/ses d'accueil, secrétaires, hôteliers ...)

Prérequis : Aucun

Durée : 7 ou 14 heures

Nombre de participants : 1 à 12

Programme de formation

1 – Les enjeux d'un accueil réussi

Prendre conscience de l'importance d'un accueil de qualité
Réussir le premier contact

2 – Les techniques de l'accueil et du service

Spécificité de l'accueil physique
Refléter une image de qualité
Adopter une attitude positive

3 – Un accueil et un service orienté satisfaction client

Poser les bonnes questions
Développer un savoir-être orienté satisfaction
Mener la situation et se positionner
Pratiquer l'écoute active
S'adapter aux différents interlocuteurs