

Découvrir les clefs d'un accueil réussi

Objectif pédagogique

Redéfinir les constantes de l'accueil et du service qui font de ceux qui assurent cette fonction au sein de l'établissement de véritables ambassadeurs de l'image de marque de l'entreprise.

Contenu du programme

1. L'accueil physique

- Les fondamentaux : les comportements d'ouverture
- Le savoir être : sourire, attitude, gestes d'accueil
- La gestion de l'attente

2. Les aspects techniques

- Connaissance de l'environnement : être l'Ambassadeur
- Faire bonne impression en face à face et au téléphone
- Les 4 clefs pour un accueil réussi
- La prise de congé et la vérification de la satisfaction du client
- Gérer les réclamations pour mieux fidéliser le client
- Développer une image positive

3. Développer son écoute active

- Être à l'écoute du client
- Faire preuve d'empathie
- Les caractéristiques des profils couleurs
- Mieux communiquer avec les différents profils
- Les 5 actions de l'écoute active
- Les principaux types de questionnement
- La reformulation
- Proposer ses services : être proactif

Méthodes pédagogiques

- Jeux de rôles et analyses
- Travail avec les participants sur les difficultés relevées
- Remise d'un support de cours

1 jour (7 heures)

Lieu du stage:

ASFOREST
4 rue de Gramont
75002 Paris

Participants:

Réceptionnistes, concierges,
bagagistes

Pour les formations en Intra:

Nous consulter

01 42 96 09 27

