

Accueillir et Renseigner le Public

Objectifs - Conditions

Durée	2 jours
Public	Hôtesse, personnel d'accueil
Objectifs	Valoriser l'esprit d'équipe et la qualité de service Agir efficacement avec les comportements adaptés Maîtriser les techniques d'accueil

Programme

☞ Déterminer les enjeux de l'accueil du public

Identifier le service attendu par le public : ses motivations, ses représentations et la prestation souhaitée.

Situer ses missions, ses objectifs et ses contraintes à l'accueil

☞ Accueillir en professionnel

Personnaliser son accueil : les premiers mots, les premiers gestes qui facilitent le contact

Renseigner, orienter, gérer le temps et prendre congé sur une bonne impression

Se rendre disponible grâce à une meilleure organisation de son poste de travail

☞ Valoriser sa présentation physique en concordance avec l'entreprise

Placer sa voix, vecteur de qualité

Valoriser son « capital image », son style, son esthétisme

☞ Gérer les situations délicates

Accueillir positivement une réclamation

Canaliser « habilement » les bavards

Optimiser son énergie et limiter son stress

Les '+' de cette formation : Formation pragmatique et applicable immédiatement

Pédagogie

Méthodes pédagogiques : actives et apports théoriques

Outils pédagogiques : mise en situation, étude de cas, exercices, test de personnalité, jeux de communication...