

# ACCUEIL DU CLIENT DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITE TOURISTIQUE

## OBJECTIFS

Sensibiliser aux enjeux de l'accueil

- Perfectionner les savoir-faire comportementaux
- Améliorer la prise en charge du client et gérer les situations difficiles
- Promouvoir sa destination et les activités de son territoire

## PROGRAMME

- Les bonnes pratiques de l'accueil
  - Les différentes phases de l'accueil
  - Les règles élémentaires de l'accueil
  - L'image
  - Les chartes pour un bon accueil
- Les attentes du client
  - La reconnaissance
  - L'hospitalité
  - L'organisation matérielle
  - L'organisation interne
- Les comportements professionnels
  - La courtoisie et l'enthousiasme
  - L'écoute et l'empathie
  - La maîtrise de soi et le sang froid
  - L'implication et l'adaptation
- La gestion des désaccords
- L'esprit d'équipe et de solidarité

## PRÉ-REQUIS / CONDITIONS DE REUSITE

- Personne en situation d'accueil (8 personnes maxi)
- S'impliquer lors de la formation
- Etre en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

## INTERVENANT

- Formateur spécialisé en relations commerciales et management, ancien cadre dirigeant (direction générale, RH et développement commercial dans les services B to B et B to C)

## MODALITÉS D'EVALUATION

- Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (Attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

## MODALITÉS PEDAGOGIQUES\*

- Durée : 14 heures sur 2 jours
- Outils et techniques pédagogiques :
  - Echanges/discussions
  - Mises en situation
  - Diaporama
  - Remise de documentation

\* Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.