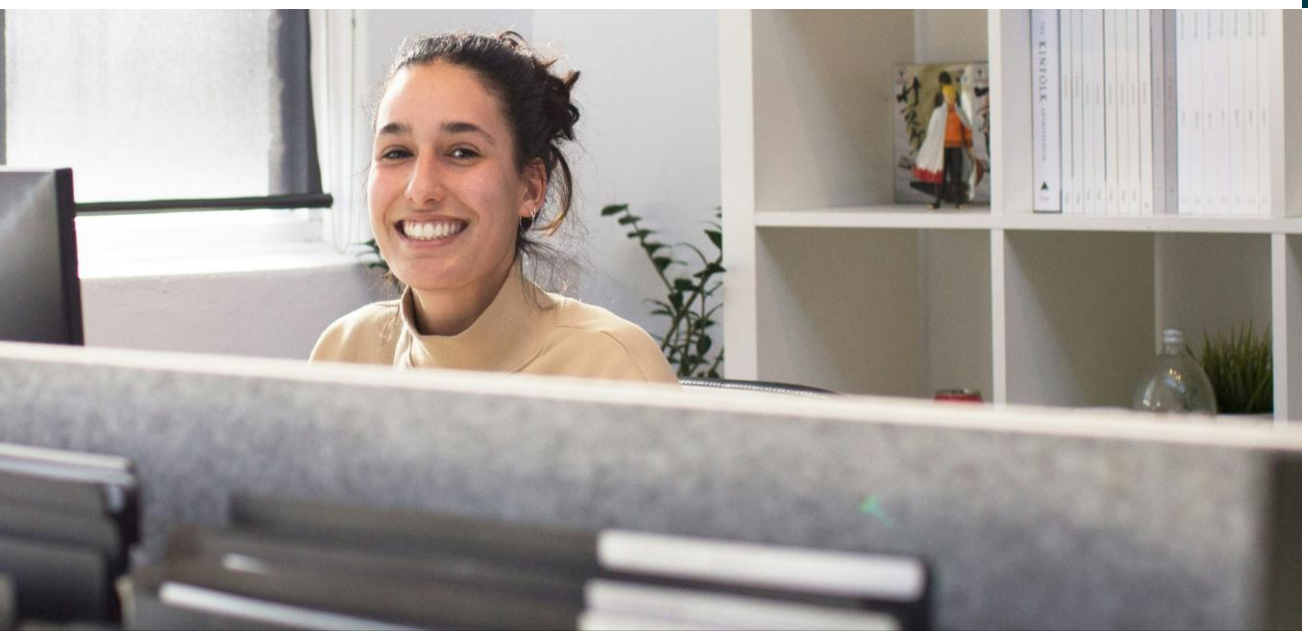
OBJECTIF COMPETENCES FORMATIONS

Charlène BERENGER

Programme de formation

Perfectionner l'accueil physique et téléphonique

Accueil des publics et amélioration des relations clients



RegaForm

Programme de formation

Charlène BERENGER

OBJECTIF COMPETENCES FORMATIONS

Perfectionner l'accueil physique et téléphonique

Accueil des publics et amélioration des relations clients

Objectifs pédagogiques

Rappel des métiers de l'accueil, apprendre à accueillir selon les conditions professionnelles et être à l'aise sur la relation clientèle

Objectifs opérationnels :

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Accueillir tous les publics sur site
- Améliorer sa relation client

Public

Cette action a pour but de mettre l'organisateur de réunion à l'aise dans son intervention et dans ses pratiques, et améliorer la communication au sein de l'entreprise.

Le public concerné est :

- Toute personne majeure désirant maîtriser les techniques de réunion
- Les personnes désireuses d'apprendre à s'exprimer en public pour améliorer la communication
- Les salariés en poste ayant besoin de prendre confiance et d'améliorer leurs compétences

Contact du référent handicap pour toute situation nécessitant une adaptation particulière 05 63 62 82 84

Pré-requis

- Avoir une expérience dans l'accueil et les relations clients
- Professionnels désirant mettre à jour les compétences de ses salariés

Durée

Cette formation se déroulera en **21 heures** sur **3 jours**.

- **Horaires :** Un temps de présence de **8h30** à **17h30** est assuré chaque jour de formation par la formatrice.
- **Dates :** Notifiés dans la convention.

Tarif

- **En Inter : 580€** par stagiaire pour **3 jours** de formation
  Minimum 3 stagiaires par session de formation et maximum 10 stagiaires par session
- **En Intra : Sur devis** (avec 1 visite d'observation de 2h pour adapter la formation au poste de travail)

Modalités et délais d'accès

L'inscription est réputée acquise lorsque la convention est dûment signée par toutes les parties.

Les délais d'accès à l'action sont à planifier ensemble.

Contenu

- Agent d'accueil touristique : les connaissances fondamentales
- Analyse des secteurs d'accueil : identifier les pôles d'accueil et leurs spécificités
- Développer les techniques d'accueil
- Relation clients : traiter les insatisfactions
- Prendre connaissance de l'IA dans l'accueil et la relation client

Méthodes pédagogiques

La grande partie des méthodes pédagogiques utilisées lors de la formation sont des méthodes participatives, expositives et interrogatives.

Outils et supports pédagogiques

Les outils pédagogiques sont : la projection du PowerPoint du cours, la mise à disposition de documents papiers et le suivi pédagogique.

Supports pédagogiques : les analyses de cas particuliers, des jeux de rôles et l'échange de retour d'expériences.

Modalités d'évaluation

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances ou les gestes professionnels précisés dans les objectifs sont :

- Evaluation des niveaux et des besoins avant la formation
- Evaluation de fin de formation
- Questionnaire de satisfaction