

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL DANS LES STRUCTURES DU TOURISME

Domaine : Techniques métiers du Tourisme
Thème : Accueil
Formacode : 34037 – 42756 - 34076
Durée en heures et en jour : 14 heures
Modalité de la formation : présentiel
Public cible : Toute personne en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière
Nombre de personnes min et max : Intra 1 à 10 personnes, inter : 4 à 12 personnes
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone • Professionnaliser sa communication <p>Être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiser son espace d'accueil, • Développer l'écoute de son interlocuteur, • Comprendre le besoin de l'interlocuteur et construire un discours adapté au client, • Valoriser l'esprit et la qualité de service, valoriser ses produits et l'image de l'entreprise, • Savoir gérer les réclamations et les situations conflictuelles, • Savoir clôturer une discussion longue sans nuire à la qualité de l'accueil.
<p>Programme :</p> <p>Accueil : Accueil et présentation ; Evaluation (questionnaire d'une page) pour déterminer le niveau des stagiaires.</p> <p>Mise en œuvre : UN ACCUEIL REUSSI EN 8 ETAPES</p> <p>1- Savoir organiser l'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se situer dans l'organisation : s'informer sur la qualité des différentes personnes à accueillir ; s'approprier les procédures d'accueil • L'utilisation de l'espace : Organiser son espace de travail, le cadre condition l'esprit du client. • La mise en valeur de sa position de travail : donner envie à vos clients de venir vous rencontrer, de connaître vos produits et services. • L'information du client : préparer sa documentation et ses outils. <p>2- Savoir gérer le premier contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le premier instant, le premier pas, le premier regard, le premier sourire, le premier mot. • Saluer et recevoir l'interlocuteur, l'identifier, repérer la nature de la demande <p>3- Savoir mettre en place et adapter la gestion de l'attente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir chaque personne, être disponible. • S'avoir faire preuve d'empathie. • Gérer pour ne laissez pas le client subir la situation. • Occuper le temps d'attente. <p>4- Mettre en œuvre le service au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en confiance : comportement, attitude, disponibilité, gestion des clients « difficiles », la place de son propre « ego » ; vocabulaire, phrasé, jargon et tocs de langage • Identifier les besoins : savoir apporter la meilleure réponse à sa situation. • Apporter une réponse : savoir conseillez le client grâce à votre écoute et à votre connaissance des produits et tarifs en vigueur • Conseiller le client : savoir montrer de l'intérêt au client et prendre compte de sa demande • Etre proactif : avoir de l'imagination pour être innovant et intéresser votre client • Faire dire « oui » : savoir-faire-dire « oui » au client, importance du vocabulaire employé.

- 5- **L'image professionnelle** : La tenue vestimentaire, le soin ; être à l'aise, ne pas choquer le client ; la cohérence avec l'image de marque.
- 6- **La prise en charge du client** :
- Apprendre à personnaliser le contact : accueillir, accompagner, installer, écouter, détecter les signes de confiance.
 - Savoir faire sortir le client de l'anonymat.
 - Reformuler, poser des questions.
 - Importance d'une information juste, précise et adaptée.
- 7- **La prise de congé** :
- S'assurer de sa compréhension, conforter le client dans son choix.
 - Marquer sa considération, savoir remercier de la confiance accordée.
 - Donner envie de revenir, préparer la prochaine rencontre.
 - Accompagner le client au départ.
- 8- **La remontée de l'information** :
- Relever les réactions de la clientèle ou des usagers et les transmettre au responsable.
 - Transmettre les demandes techniques ou litigieuses aux services concernés.
 - Analyser sa prestation d'accueil.

Conclusion

Débriefing sur le travail réalisé, critiques et auto critiques constructives ; évaluation de fin de stage ; remise des attestations de stage, et du support apprenant. .

Prérequis : aucun

Equipe pédagogique :

Nos formateurs, de par leur formation, leur expériences professionnelles et les postes qu'ils ont occupés, sont rompus aux techniques d'organisation, de promotion et de gestion d'évènements.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

1. Modalités techniques : supports pédagogiques, ordinateur et vidéoprojecteur, visuels, paperboard. Un livret synthétique de la formation et des documents annexes seront remis aux participants.
2. Modalités pédagogiques : Présentations et explications du formateur. Echanges avec les participants. Mise en situation, découverte, expérimentation. Réflexion sur ses pratiques, identification des problématiques, plan d'action réaliste après formation.
3. Modalités d'encadrement : le formateur transmet des bases théoriques, accompagne les travaux individuels et de groupe, évalue la compréhension en cours de formation, réalise des ajustements.

Modalités d'évaluation des connaissances :

Une évaluation par questionnaire à choix multiples en début de formation permet de déterminer le niveau de connaissance des stagiaires, leur expérience. Tout au long de la formation, le formateur s'assure de la compréhension des participants et de satisfaire aux attentes recueillies au démarrage de la session.

Tout au long de la formation, le formateur accompagne individuellement les participants pour bien s'assurer que les difficultés sont surmontées.

En fin de formation un débriefing permet de faire le point sur le travail réalisé, de s'assurer que toutes les attentes ont été comblées, que toutes les réponses ont été données.

Le questionnaire utilisé en entrée de formation permet de valider les acquis en fin de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Une fiche d'appréciation est remplie par chaque participant en fin de formation pour évaluer leur niveau de satisfaction.

Lieux et adresses :

Salles de formation dans notre centre de formation sur Gémenos 13, et dans les départements de la Région PACA