

AIRLISE

Accueil et Communication

Objectif : maîtriser les outils indispensables à la gestion d'un accueil efficace, tant en face-à-face qu'au téléphone. Cette formation vous apportera les savoir-faire et savoir-être nécessaires pour être capable d'agir en véritable professionnel dans toutes les circonstances de ce métier d'accueil.

CP 1 : Module accueil et l'échange avec la clientèle

Expression écrite et orale
La technique d'accueil et de communication
L'acceptation de l'autre
L'écoute active
La reformulation
La persuasion
L'évaluation

CP 2 : Moyens pour communiquer avec la clientèle

La voix et l'expression du visage
Le langage
Le téléphone
D'autres moyens
Les relations et le climat au sein de l'entreprise
Psychologie en milieu professionnel
Techniques de relooking
Le management des organisations touristiques
Les gestions délicates
Conclusion

Moyens pédagogiques

Des mises en situation et exercices pratiques
Entraînement sur les différentes techniques, test et fiches MEMO
Mise en situation et exercices d'acquisition des techniques
Exercice de priorisation sur un cas d'accueil téléphonique
Mise en situation et débriefing individualisé.

Participant :

Salarié en agence de voyage.

Prérequis : avoir une expérience professionnelle Tourisme.

Modalité d'entrée : sur inscription

Date de formation :

Voir Calendrier

Lieu de formation :

La Réunion
Saint Paul ou Sainte-Marie
Maurice - Antilles

Durée totale :

7h

Nb min :

2 participants

Nb max :

10 participants

Objectif : acquisition, perfectionnement et développement des compétences de l'accueil.

