

QUALITÉ D'ACCUEIL COMMERCIAL ET CONSEIL EN IMAGE

 AIRLISE



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation en continu. Entrée et sortie permanente
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, Pôle emploi,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis.

Déroulement de la formation :

Durée hebdomadaire : 2 à 4 jours / semaine
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30

Modalité pédagogique

Formation en salle et/ou entièrement à distance en
visioconférence. Formation alternée entre théorie et mise
en pratique.

Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant le module de
formation :

- "Techniques de vente"
- "La gestion des réclamations clients"

Ou la formation complète :
"Conseiller commercial"

Ou une spécialisation :

- "Chargé d'accueil touristique et de loisirs"(TP)
- "Réceptionniste en hôtellerie"(TP)

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences diplômés et
certifiés.

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :
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.

Programme de la formation

(construit à partir du référentiel de certification)

CP 1 : Module accueil et l'échange avec la clientèle (7h)

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 (7h)

La voix et l'expression du visage
Le langage
Le téléphone
Les autres moyens de communication
Les relations et le climat au sein de l'entreprise
Psychologie en milieu professionnel
Conseil en image
La gestion des organisations
Les prise en compte des réclamations
La gestion de stress

Moyen pédagogique :

Fiche pédagogique, Exercices pratiques, atelier de mise en
situation et coaching personnalisé.