

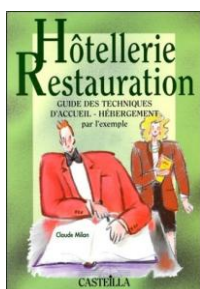


ACCUEIL ET COMMUNICATION

Objectifs

Positionner l'accueil au cœur du service client
Découvrir les profils comportementaux du client
Gérer les situations difficiles en face à face
Comprendre l'impact de son image et la valoriser
Ajouter une dimension commerciale à l'accueil

Programme



Public

Toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client

Durée et tarifs

2 jours
Tarifs et devis sur demande

Stage Inter-entreprises :

Mini groupes de 6 à 10 personnes constitués de stagiaires issus d'entreprises similaires ayant les mêmes objectifs

Stage Intra-entreprise :

A partir de 2 personnes, entièrement dédié aux objectifs de l'entreprise

Définition :

- Accueil
- Services

Savoir accueillir :

- Les attentes du client
- De la réservation au check out

Le rôle du réceptionniste et son image

Les bonnes attitudes :

- Savoir
- Savoir-faire
- Savoir-être
- Repérer les conduites inefficaces

L'accueil de la clientèle :

- Profils comportementaux
- Gestion culturelle des nationalités
- Dialogues type en français et en anglais

La gestion des réclamations :

- La réclamation ne doit pas devenir plainte
- Gérer positivement les réclamations
- Suivi des litiges

La vente additionnelle :

- Le réceptionniste est aussi commercial
- Up selling

