

## Accueil des touristes : les codes de la bonne conduite

Tourisme - Hôtellerie - Restauration

### DURÉE

21 heures soit 3 jours

### TARIFS

Inter entreprises : 1 155€ net de TVA  
Intra entreprises : nous contacter

### PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

### Partenaires



## Objectifs

- Comprendre les enjeux de l'accueil dans la relation client,
- Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone,
- Professionnaliser sa communication,
- Valoriser l'esprit et la qualité de service,
- Valoriser l'image de l'entreprise,
- Savoir adapter son accueil aux clients notamment étrangers en prenant en compte les différents repères culturels des touristes,
- Savoir clôturer une discussion longue sans nuire à la qualité de l'accueil.

## Programme

## Apprentissage des règles de présentation

- Les modes d'expression, le langage et la kinésique (tenue, gestuelle, sourire, regard...).
- L'image vécue, l'image perçue.
- Les nouvelles techniques de communication clientèle et les sources de satisfaction comportementales.

## La réception clients

- Accueillir, faire patienter, prendre en charge sans stress.
- Devancer les questions récurrentes, rassurer sans s'engager, valider la compréhension, obtenir les informations souhaitées.
- Gagner du temps et « entonneriser » le contact.
- Donner à chaque client la sensation qu'il est unique.
- Décrypter la logique culturelle et linguistique de la clientèle étrangère
- Prioriser les demandes et anticiper les conflits.

## Le contact téléphonique

Réceptionner les appels

- Appliquer la bonne méthodologie
- Gérer les appels multiples, mettre en attente.
- La formulation des réponses rapides et positivées : écouter et approuver, reformuler et valider les réponses à apporter
- Savoir gérer l'absence des interlocuteurs sollicités.

Emettre les appels

- Construire un schéma directeur (CROC) se présenter, vaincre ses appréhensions.
- Les différents cas de réaction possible et l'impact généré par chacun.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, cas pratiques
- Démarches déductives et inductives
- Mises en situations
- Individualisation de la formation

## Evaluation

 Évaluations modulaires

 Attestation de formation