

Attitude et relation client



DUREE

1 jour



PARTICIPANTS

De 4 à 10



FORMAT

Présentiel

OBJECTIFS

- Accueillir des touristes en visite ponctuelle pour les Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024
- Adopter le bon langage corporel
- S'exprimer face aux clients
- Valoriser les Jeux Olympiques et Paralympiques et le patrimoine francilien

METHODES

- Apports méthodologiques et théoriques du formateur
- Méthodes actives et participatives
- Exercices d'entraînement aux situations d'accueil
- Livrets pédagogique remis à chaque participant

PROGRAMME

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris et le patrimoine francilien

- Tour d'horizon
- Les types de clients

L'accueil : une situation de communication professionnelle

- Les principes de base de la communication
- Les obstacles à la communication : filtres, interférences, préjugés, stéréotypes
- Le cadre de référence : savoir s'adapter à l'autre
- La proxémie : respecter la juste distance
- Le non verbal, le para verbal
- La voix : débit, niveau, clarté

Le positionnement attendu pour favoriser la relation d'accueil

- La relation d'accueil et le positionnement de l'accueillant : recevoir, communiquer, informer, relayer, répondre, apporter des solutions
- Les qualités à mobiliser : ouverture, adaptabilité, diplomatie, discrétion, assertivité, affirmation de soi
- Les trois « V » de la situation d'accueil : Verbal, Visuel, Vocal
- Les quatre « C » de l'accueil : Concis, Clair, Courtois, Concret

La relation de proximité avec le client

- La compréhension des besoins du client
- Le développement d'une relation de confiance
- Assurer au client une expérience de qualité