

# Parcours : accueil aux standards d'excellence à la française



**DUREE**

3 jours



**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

### Jour 1

**Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris et le patrimoine francilien**

- Tour d'horizon
- Les types de clients

### **Attitude et relation d'accueil :**

- L'accueil : une situation de communication professionnelle
- Le positionnement attendu pour favoriser la relation d'accueil
- La relation de proximité avec le client

### Jour 2

**Accueillir les clients en situation de handicap :**

- Identification des différents types de handicap
- Adapter son comportement à la diversité
- Adapter sa communication non verbale et sa gestion des émotions

**Accueillir des clients internationaux :**

- Identifier les différentes nationalités et leurs différences
- La dimension culturelle
- La communication vue sous l'angle de l'interculturalité

### Jour 3

**Gérer des situations difficiles avec des clients :**

- La typologie des différents clients
- L'écoute active pour prévenir les situations difficiles
- Développer son assertivité pour prévenir une situation difficile
- Désamorcer une situation conflictuelle