

Public
Tout public

Méthodes pédagogiques
Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application Favoriser les apprentissages collectifs et individuel du groupe

Pré-requis
aucun

Durée
7h
Le 05 Juin 2025

Moyens techniques
Pc, outils multimédia

Moyens d'encadrement
Equipe pédagogique
FIM CCI FORMATION

Méthode d'évaluation et modalités de suivi des acquis
Evaluation lors de mise en situation

Validation
Attestation de formation

Organisation
Formation inter entreprises

Référence : MOD-FCO-
Ambassadeur de ma ville - 2025

Module 1 - L'accueil client

(Fidéliser, gérer des clients difficiles, parler de son territoire, accueillir les touristes étrangers...)

Objectifs de formation

- Améliorer les compétences en accueil client pour renforcer la fidélisation
- Acquérir des techniques pour promouvoir son territoire de manière engageante
- Développer des compétences spécifiques pour accueillir et assister les touristes étrangers
- Apprendre à gérer efficacement les clients difficiles

Contenu

1.Introduction et objectifs de la formation

- Présentation des objectifs de la formation
- Tour de table : attentes des participants
- Importance de l'accueil dans la satisfaction et la fidélisation des clients (quizz et débriefing)

2.Fidélisation des clients

- **Théorie de la fidélisation**
 - Comprendre les besoins et attentes des clients
 - Techniques pour créer une expérience client positive
 - L'importance du service après-vente et du suivi
- **Atelier pratique : Création d'une expérience client**
 - Mise en situation : Comment transformer une interaction classique en un moment mémorable ?
 - Analyse des stratégies de fidélisation réussies dans diverses entreprises
 - Discussion en groupe et partage d'expériences

3.Accueil des touristes et valorisation de son territoire

En complément du module « Découvrir, connaître et valoriser sa ville » :

- **Comprendre les besoins des touristes étrangers**
 - Différences culturelles et attentes des visiteurs internationaux
 - Techniques pour une communication interculturelle efficace
 - Langage corporel, gestes et phrases clés en plusieurs langues (en fonction des besoins spécifiques des participants), découverte d'outils et supports facilitants

Public

Tout public

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application Favoriser les apprentissages collectifs et individuel du groupe

Pré-requis

aucun

Durée

7h

Le 05 Juin 2025**Moyens techniques**

Pc, outils multimédia

Moyens d'encadrementEquipe pédagogique
FIM CCI FORMATION**Méthode d'évaluation et modalités de suivi des acquis**

Evaluation lors de mise en situation

Validation

Attestation de formation

Organisation

Formation inter entreprises

Référence : MOD-FCO-
Ambassadeur de ma ville - 2025

- **Atelier pratique : Simulation d'accueil de touristes**

- Création d'un pitch incluant la mise en avant des atouts de son territoire
- Présentation et critique des pitches en groupe
- Mise en situation : Accueil et assistance à des touristes de différentes nationalités, en mobilisant des outils
- Discussion sur les meilleures pratiques pour faciliter l'intégration des touristes étrangers

4. Gestion des clients difficiles

- **Identification et analyse des typologies de clients difficiles**

- Types de clients difficiles et leurs comportements
- Techniques pour désamorcer les situations conflictuelles

- **Atelier pratique : Simulation de gestion de conflit**

- Jeux de rôle : gérer un client difficile ou une plainte
- Techniques de communication non-violente et de résolution de problèmes
- Feedback et discussions en groupe

5. Conclusion

- Résumé des points clés abordés pendant la formation
- Discussion des prochaines étapes et des plans d'actions personnels