

# AMBASSADEUR DE MA VILLE- FLERS L'ACCUEIL CLIENT

## Contenu pédagogique

### 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

- 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

#### ▼ OBJECTIF

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 ét...

#### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

#### ▼ PRÉREQUIS

Aucun

#### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

#### ▼ DURÉE

7.00h

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

#### Organismes et lieux de formation

- **GRUPE FIM/CFA - CCI OUEST NORMANDIE LA LANDE PATRY**