

ATTITUDE ET RELATION CLIENT - JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024

Contenu pédagogique

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

Organismes et lieux de formation

- **EXCELLENS FORMATION** EXCELLENS FORMATION MALAKOFF

▼ OBJECTIF

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

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des entreprises relevant du champ d'OPCO EP

▼ PRÉREQUIS

Connaitre la programmation des JOPP (lieux emblématiques, dates, Connaitre le patrimoine francilien à promouvoir

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

▼ DURÉE

7.00h