

PARCOURS: ACCUEIL AUX STANDARDS D'EXCELLENCE À LA FRANÇAISE LORS DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024

Contenu pédagogique

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

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 de l'OPCO EP

PRÉREQUIS

Connaitre la programmation des JOJP (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

21.00h