

Savoir accueillir la clientèle

Modulable de 15 à 30 heures

A partir de 750 €

*Toutes nos formations sont créées et dispensées avec soin par des professionnels reconnus.
Cette formation est prise en charge par votre OPCO. Nous vous accompagnons dans le dépôt des documents
justificatifs au près de l'AKTO.*

*Cette formation peut être dispensée à la demande sur une période précise et / ou directement dans votre
établissement.*

Objectifs

- Maîtriser l'art d'accueillir
- Savoir gérer les avis clients et les réclamations
- sublimer l'expérience client
- Maîtriser un savoir-être
- Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Cours en vidéo projection
- Exercices

Programme

- Analyse des avis clients
- Savoir utiliser le vocabulaire adapté pour répondre de façon professionnelle
- Anticiper et développement la fidélisation client
- Soigner l'expérience client
- La communication verbale et non verbale
- L'écoute active et le questionnement
- Le vocabulaire commercial et professionnel
- Les techniques et comportements attendus en situation d'accueil
- Le savoir-être et les attitudes à adopter en hôtellerie-restauration