



# HOTESSE D'ACCUEIL : un métier

257€HT/J/pers\*

Initiation

<b>Objectifs :</b>	
Etre capable de valoriser l'image de qualité de la société, de connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle, d'améliorer l'efficacité de l'accueil physique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement, de mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur, de gérer les situations de crise	
<b>PUBLIC</b>	Toute personne désirant renforcer ces méthodes d'accueil client
<b>PRE REQUIS</b>	Aucun
<b>ORGANISATION</b>	Durée : 2 Jours (14h) Matériel : Un support de cours + 1 PC Nombre de Stagiaires : Minimum : 1 personne et Maximum : 6 personnes
<b>FORMATEUR</b>	Formateur ayant une expérience confirmée de la pédagogie et spécialiste du développement personnel et du management.
<b>PEDAGOGIE</b>	Pré-évaluation des besoins. Entretiens individuels et/ou collectifs. Mise en situation Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
<b>MODULE SUIVANT</b>	
<b>HANDICAP</b>	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps

PROGRAMME	
<p><b>LES ROLES DE L'HOTESSE D'ACCUEIL</b> Orienter le client Transmettre une information Répondre au téléphone Trouver une solution</p> <p><b>L'IMAGE DONNEE</b> Les enjeux d'une bonne présentation Le verbal et le non verbal La congruence verbale et non verbale</p> <p><b>DIRIGER UN DIALOGUE</b> Poser les bonnes questions (typologie des questions essentielles pour conduire un entretien) Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation) Répondre – ou ne pas répondre - aux questions Choisir ses arguments (quel type d'argument pour quelle réponse)</p> <p><b>L'ASSERTIVITE ET L'affirmation DE SOI</b> Qu'est-ce que l'assertivité ? Autodiagnostic de son assertivité Les outils de l'assertivité</p>	<p><b>GERER LES SITUATIONS DE CRISE</b> Autodiagnostic de la personnalité Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits Le contrôle émotionnel Les différentes phases du conflit oral L'acronyme C.A.L.M.E.R. au service de la relation conflictuelle La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow) Développer son attitude d'écoute (l'écoute active, l'écoute passive, l'écoute flottante) La typologie des interlocuteurs Savoir dire "non" et rester positif dans le traitement des demandes Répondre aux objections (les différentes méthodes de réfutation) Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients</p> <p>Ajouter 1 journée dans le cas où vous désirez réaliser un débriefing sur la mise en place des outils, avec complément de formation.</p>