



Perfectionner ses techniques d'accueil et la qualité de service

ORGANISME DE FORMATION

Raison sociale/enseigne commerciale : **Association pour la Formation Professionnelle pour Adultes (AFPA)**

Adresse : Kervalh en Brec'h - Route des écoles – 56400 Brech

Tél. : 02.97.56.46.73

Mail. : patricia.jaffre@afpa.fr

Interlocuteur à la disposition des entreprises et des stagiaires : Patricia JAFFRE Assistante commerciale

Nom et qualification du formateur : Franck LAMOULEN (Formateur et Consultant Tourisme)

PUBLICS CONCERNES

- ❖ Toute personne désireuse de perfectionner son accueil

PRE-REQUIS

- ❖ Aucun prérequis nécessaire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ❖ Maîtriser les règles de l'accueil et du service
- ❖ Assurer la satisfaction totale de la clientèle
- ❖ Savoir anticiper les attentes des clients et réagir efficacement

MODALITES PEDAGOGIQUES

- ❖ Autodiagnostic.
- ❖ Mises en situation et jeux de rôles pendant les deux jours
- ❖ Valorisation des bonnes pratiques.
- ❖ Test de personnalité forces faiblesses en amont de la formation (plateforme collaborative)
- ❖ Liens Internet vers de la documentation accueil client qualité en amont de la formation (plateforme collaborative).

MODALITES D'EVALUATIONS

- ❖ auto-positionnement
- ❖ évaluation en cours de formation
- ❖ attestation de formation

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1 – Mettre la qualité de l'accueil au service des clients

MATIN – *Se connaître pour mieux (ré)agir*

- Accueil et présentation des objectifs.
- Retour global sur les attentes recueillies sur la plateforme collaborative *BTT*.
- Les spécificités de l'accueil dans les établissements touristiques.
- Les attendus d'un service de qualité, la notion d'accueil dans son acception la plus large.
 - o *Autodiagnostic de ses points forts et faiblesse.*

APRES-MIDI – *Connaître ses clients pour adapter des réponses de qualité*

- La clientèle des touristes en Bretagne : typologie, nouveaux socio-styles, besoins, attentes, craintes et freins.
- L'anticipation des attentes de la clientèle.
- L'objectivité comme gage d'un service de qualité.
 - o *Formation-action avec différents jeux de rôle.*

JOUR 2 – Renforcer mes compétences accueil et service

MATIN – *Perfectionner ses techniques d'accueil*

- Connaître : la connaissance du produit et des services dans leur environnement.
- Faire : les conditions du professionnalisme dans sa technicité propre et sa marge de manœuvre.
- Etre : les attitudes positives spécifiques à mon établissement et la dynamique d'équipe.
- Réagir : l'appréhension de sa marge de manœuvre, le reporting et l'alerte.
 - o *Formation-action-communication : la maîtrise du verbal et du non-verbal.*

APRES-MIDI – Renforcer ses atouts personnels pour satisfaire ou satisfaire

- L'assertivité, la personnalité et la culture personnelle au service de la qualité.
 - o *Formation-action : éprouver sa maîtrise de l'accueil.*
- Plan d'actions individuel et mise en œuvre d'un binôme appui/conseil.
- Conseils pour l'après-formation à travers la plateforme collaborative.

ORGANISATION GENERALE ET FINANCIERE

- ❖ Durée totale : 14 heures 2 jours
- ❖ Dates précises :
 - du 21 au 22 octobre 2014 à Brest
 - Du 4 au 5 novembre 2014 à Auray
 - Du 20 au 21 janvier 2015 à Quimper
 - Du 14 au 15 avril 2015 à Rennes
 - Du 19 au 20 mai 2015 à Auray
- ❖ Effectif minimum/maximum : de 7 à 12 personnes
- ❖ Lieu de formation : Auray, Brest, Quimper, Rennes
- ❖ Durée hebdomadaire : 14 heures
- ❖ Coût total par participant : 350 Euros
- ❖ Horaires : 9h/12h30 – 14h/17h30

