

BIENVENUE AUX CLIENTS : "Valoriser votre accueil"

Module 1 Les bases et techniques de valorisation de l'accueil

Module 2 : L'accueil en situations

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Module 1 - Les bases et techniques de valorisation de l'accueil

- Développer la qualité de l'accueil physique et téléphonique
- Connaître les techniques permettant un accueil de qualité
- Savoir adapter son accueil en fonction des situations et des clients (situations délicates)
- Intégrer l'impact et les critères du label Qualité Hérault dans ses pratiques

Module 2 - L'accueil en situations

- Tester les techniques permettant un accueil de qualité au travers de situations vécues ou construites axées principalement sur des situations d'accueil délicates en lien avec le quotidien des participants.

Avertissement : ce module ne peut être suivi que si le participant a suivi le Module 1

PUBLIC CONCERNE PAR CETTE FORMATION

- Salariés et/ou dirigeants des entreprises des métiers du Tourisme

MODALITES PRATIQUES DE LA FORMATION

- Dates : **Module 1 : Lundi 8 Mars 2010 - Module 2 : Lundi 15 Mars 2010**
- Durée : **7 heures de formation par module**
- Horaires : **9h00 à 12h30 - 14h00 à 17h30**
- Lieu : **CCI Entreprises - Zone Aéroportuaire**
- Tarif : **150 € nets par module**

***Possibilité de prise en charge, après accord préalable, par votre organisme.
Contactez-nous pour obtenir rapidement le devis à transmettre à votre organisme financeur.***

VOTRE CONTACT A LA CCI de MONTPELLIER

- Mission Tourisme - 04 99 51 53 18 - tourisme@montpellier.cci.fr

LE PROGRAMME INDICATIF DES 2 MODULES DE FORMATION

MODULE 1 : LES BASES ET TECHNIQUES DE VALORISATION DE L'ACCUEIL

Qu'est ce qu'accueillir ?

- Les principes de communication.
- L'écoute, le questionnement et la reformulation.
- Le langage silencieux ou le non verbal (Le regard, les gestes, les distances, l'intonation).

Accueil physique

- La satisfaction des besoins des interlocuteurs.
- Identification les besoins de vos interlocuteurs.
- Le dialogue avec les interlocuteurs (conversation et entretien, l'écoute et l'exploration).
- Gérer les situations difficiles.

Accueil téléphonique

- Les étapes de l'accueil téléphonique (décrocher et se présenter, identifier son interlocuteur et comprendre sa demande, renseigner ou orienter).
- S'organiser à chacune de ces étapes et définir les outils les plus efficaces.
- Mieux réagir face à certains comportements (face au mécontentement et à l'agressivité, face à l'inquiétude et à l'anxiété, face aux bavardages, face à la confusion...).

MODULE 2 - L'ACCUEIL EN SITUATIONS

A partir de scénarii décrivant des situations d'accueil physiques et téléphoniques axées sur des situations vécues par les participants.

- Ces mises en situations où, les participants jouent alternativement les rôles du client et du professionnel, font l'objet d'enregistrements audio et vidéo.
- A l'issue de chaque mise en situation, les 2 participants évaluent la séquence à partir d'une grille de critères objectifs et techniques acquises lors du Module 1.
- Enfin avec l'ensemble des participants la séquence est visionnée afin d'évaluer la communication verbale et non verbale et son impact.
- Des rappels méthodologiques sur les bases et techniques de valorisation de l'accueil acquises lors du Module seront systématiquement réalisés en conclusion de chacune des mises en situation.

Possibilité de déjeuner sur place, prise en charge par le participant.

BULLETIN D'INSCRIPTION

(à retourner de préférence par FAX à la)

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE MONTPELLIER

MISSION TOURISME

Zone Aéroportuaire Montpellier Méditerranée

34944 MONTPELLIER Cédex 9

FAX : 04 89 06 99 44

FORMATION :

Titre : **Bienvenue aux Clients « Valoriser votre accueil »**
Dates : **Module 1 : 08 mars 2010** **Module 2 : 15 Mars 2010**
Tarif : **150,00 euros net par personne/par module**

PARTICIPERA au : **MODULE 1 :** **MODULE 2 :**

PARTICIPANT :

M Mme Melle Prénom : NOM :
 M Mme Melle Prénom : NOM :
 M Mme Melle Prénom : NOM :

ENTREPRISE :

Raison sociale : N° siret : Code NAF/APE
Adresse :
Code postal : Ville :
Effectif établissement : N° identifiant TVA :
Responsable formation :
 M Mme Melle Prénom : NOM :
Personne responsable de l'inscription, si différente :
Fonction :
Téléphone : Fax :
E - mail :
Etablissement à facturer si différent :
Organisme :
Adresse :
Code postal : Ville :
E - mail :

REGLEMENT :

Ci-joint un chèque deeuros, à l'ordre de : ICF MONTPELLIER
 Le règlement sera effectué par un organisme payeur

La signature de ce bulletin d'inscription signifie l'acceptation sans réserve des conditions de participation figurant au verso.

Fait à le,

Cachet de l'entreprise et signature
du dirigeant :

Signature du stagiaire :

CONDITION DE PARTICIPATION

TARIF

- Le prix par participant est indiqué dans l'encadré figurant sur le programme de chaque stage.
- Tous les prix sont indiqués hors taxe, l'ICF Montpellier n'est pas assujéti à la TVA.
- Tout stage ou cycle commencé est dû en entier sauf cas de force majeure dûment reconnue.
- Les repas ne sont pas compris dans le prix du stage.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

(Loi n°92-1442 du 31 décembre 1992)

Le règlement du prix du stage est à effectuer à l'inscription, comptant, sans escompte, par chèque à l'ordre de : ICF Montpellier.

Tout paiement intervenant postérieurement à ces conditions générales de vente et aux dates d'échéances figurant sur nos factures donnera lieu à des pénalités de retard calculées à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur.

En cas de paiement effectué par un OPCA, il vous appartient de vous assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme que vous aurez désigné.

GARANTIE DE PARTICIPATION APPORTEE PAR L'ICF MONTPELLIER

Nous programmons la majorité de nos stages au moins 3 fois dans l'année. La recherche du meilleur équilibre des sessions peut nous amener à proposer des modifications de dates.

Toutefois, dès réception de la lettre d'invitation au stage, vous avez la garantie que le stage aura lieu à la date prévue, sauf cas de force majeure.

CAS D'EMPÊCHEMENT D'UN PARTICIPANT

Nous portons le plus grand soin à la composition des groupes et toute demande de report ou d'annulation a des répercussions sur le déroulement de la session.

Nous vous demandons de les éviter et de les limiter aux seuls cas de force majeure.

Nous vous offrons la possibilité de remplacer à tout moment le stagiaire empêché par une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

Si cette possibilité n'est pas envisageable, il est souhaitable de contacter votre correspondant(e) le plus rapidement possible afin de trouver une solution.

En cas d'annulation trop tardive (moins de 7 jours avant le début du stage), nous nous réservons le droit de vous facturer des frais d'annulation pouvant atteindre 100% du prix du stage.

Cependant, ce débit ne constitue pas une dépense déductible de la participation de l'employeur.

EN CAS D'UN CYCLE OU D'UN STAGE EN PLUSIEURS PARTIES

Une formation en plusieurs parties suppose un cheminement pédagogique spécifique. Il est indispensable de suivre les différentes parties dans l'ordre et aux dates prévues.

En cas d'empêchement majeur pour une des parties, nous ferons le maximum pour mettre le stagiaire en position de suivre efficacement l'ensemble de la formation.

LES DOCUMENTS LEGAUX

- Pour chaque inscription, une convention de formation professionnelle continue ou un contrat de formation établi selon les textes en vigueur vous est adressé en 2 exemplaires dont 1 est à nous retourner signé et revêtu du cachet de votre entreprise.
- La facture vous est adressée à l'issue du stage ou de la première partie du cycle.
- L'attestation de participation vous est adressée après le stage.
- En cas d'un stage en plusieurs parties, une attestation de présence pour chaque partie peut vous être fournie sur demande.