

LES FONDAMENTAUX DE L'AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

Appliquer les comportements et règles fondamentales qui optimisent la meilleure prestation et qualité de service des agents en fonction de l'attente et des besoins du touriste.

A l'issue de cette formation, les stagiaires sauront adopter leur comportement, et prendre conscience de l'importance à appliquer les bases d'un accueil de qualité et les enjeux pour le Tourisme en Martinique.

Durée

- 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne souhaitant accueillir et prendre en charge les visiteurs de l'institut ou de l'entreprise.

Prérequis

- Aucun pré-requis n'est nécessaire à cette formation.

Objectifs pédagogiques

- Valoriser l'esprit de service et maîtriser les techniques de l'accueil.
- Optimiser les comportements appropriés.
- Cerner les enjeux d'une relation client optimisée.
- Savoir établir une relation de confiance avec ses clients.
- Comprendre comment fidéliser le client.

Contenu de la formation

EXPRESSION ECRITE ET ORALE

- Les éléments matériels de l'accueil.

TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE COMMUNICATION

- Définition de l'accueil,
- Définition des indicateurs de performance,
- Comment réussir l'accueil ?,
- Les techniques d'accueil,
- Les expressions à utiliser,
- Les expressions à éviter,
- Les attitudes corporelles,
- Les bons gestes,
- L'organisation, la base d'un bon accueil,
- Les motivations du client : regarder, écouter, aider.

ORIENTATION DE LA CLIENTELE TOURISTIQUE : Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

- Connaissance du patrimoine naturel et culturel de la Martinique,
- Promotion, réservation et vente des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique,
- Composition des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients.

PSYCHOLOGIE EN MILIEU PROFESSIONNEL : Gérer le stress et les relations avec votre environnement professionnel

- Optimiser ses ressources,
- Gérer ses émotions et savoir prendre de la distance,
- Exercices pratiques notamment basés sur la respiration pour relâcher les tensions et optimiser son énergie,
- Savoir gérer les situations délicates,
- Accueillir positivement une réclamation,
- Rassurer pour calmer l'hostilité ou l'agressivité,
- Les techniques pour traiter une objection,
- Poser des questions orientées solutions,
- Gérer les réclamations et les clients insatisfaits,
- Comprendre les raisons de l'insatisfaction,
- Le traitement de l'insatisfaction,
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre,
- Prévenir les litiges,
- La démarche qualité : clé de la satisfaction client,
- Se fixer des objectifs pour chaque client.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.