

ACCUEIL DU PUBLIC

NOUVELLE FORMATION

PRÉ-REQUIS

- Maîtrise des fondamentaux de l'accueil recommandée

OBJECTIFS

- Maîtriser les principes de l'accueil en milieu public ou privé.
- Orienter et renseigner les clients internes et externes, et répondre à leurs attentes.
- Engager une relation positive et valoriser l'image de la structure.

PÉDAGOGIE

- Apport théorique et pratique
- Exercices pratiques
- Jeux de rôle
- Support de cours
- Évaluation en fin de formation

LIEU

Guadeloupe,
Réunion, Guyane

PUBLIC VISÉ

Hôte/Hôtesse d'accueil,
Pôle accueil, Office du
tourisme, Établissement
public/Hôpitaux

ACCESSIBILITÉ PSH

Accompagnement
spécifique pour les
personnes en situation
de handicap.

RESPONSABLE

Carole MARCHAND

DURÉE

2 jours

PROGRAMME

Communication et attitude professionnelle :

- Langage et vocabulaire adaptés.
- Tenue vestimentaire en accord avec l'image de la société.

Techniques d'accueil :

- Optimiser l'organisation pour faciliter les tâches liées à l'accueil.
- Gérer les demandes des visiteurs et des interlocuteurs de manière professionnelle.

Rappel des outils et méthodes :

- Maîtriser la communication positive et l'écoute active.
- Gestion des demandes et reformulation.

VALIDATION

- Test sous forme de QCM
- Note minimale exigée : 12/20
- Attestation de suivi de formation

DÉLAI D'ACCÈS

- **48H**

COÛT DE LA FORMATION

À partir de 150€/pers
Tarif adapté à vos
groupes nous
consulter

CONTACT

Guadeloupe :

Imm. 2626, 1er étage, rue
Henri Becquerel, Jarry,
97122 Baie-Mahault
Téléphone :
+590 590 69 81 80

Réunion :

Imm. Farman, 1er étage,
04 rue Henri Farman,
Duparc, 97438 Sainte-
Marie
Téléphone :
+262 262 66 85 85

Guyane :

Rés Coeur d'Ebene, 1 rue
Wapa, 97354 Rémire-
Montjoly
Téléphone :
+594 594 10 83 63

Email :
formation.continue@aer
okonsult-group.com

MAJ 09-2024

K_IND_01_09