

M3

TECHNIQUES D'ACCUEIL EN OT & SI

Jeudi 3 juillet 2008

Ce module concerne :

Salariés des OT & SI
notamment le personnel
saisonnier, UDOTSI et
FROTSI

Objectifs / Finalités

- Découvrir les techniques de base de la relation d'accueil en OT & SI
- Communiquer de manière positive (accueil des visiteurs au téléphone, en face à face)

Lieu de Formation :

DIJON

Date / Horaires :

Jeudi 3 Juillet
9h15 - 12h45 / 13h45 - 17h45

Intervenant :

Guy CASTAGNE
Cabinet BDRH Tourisme

Prix :

↪ 40 euros pour 1 jour

*Frais de déplacement et de
repas à la charge de l'OT ou SI*

*Coût unitaire / participant pour
la formation sur une base de 8
participants par session*

Contenu

Matinée : Les Techniques de la qualité d'accueil en OTSI

- Présentation du métier de l'OT ou SI : son rôle, ses finalités, l'enjeu du poste accueil
- Bien accueillir en OT ou SI - rôle, enjeux et techniques : le sourire, la présentation, la disponibilité, le ton, les mots, la gestuelle, ...
 - Exemples illustratifs sur les attitudes et comportements à éviter, à adopter
- Comment bien communiquer au téléphone dans l'acte d'accueil de la clientèle ?
 - Accueillir un appel
 - Répondre à une demande simple
 - Faire patienter
 - Transmettre une communication
 - Prendre un message

Après midi : Jeux de rôles et mises en situation

- D'après scénarios de situations simples en face à face
- D'après scénarios de situations simples au téléphone

- Evaluation / bilan de la journée
- Evaluation des progrès individuels