

FORMATION

Découverte des techniques d'accueil

Jeudi 2 Juillet 2009
DIJON

Objectifs

- Découvrir les techniques d'accueil touristique en OT & SI
- Développer la relation interpersonnelle

Programme

Les Techniques de la qualité d'accueil en OT & SI

- Présentation du métier de l'OT & SI : son rôle, ses finalités, l'enjeu du poste accueil
- Bien accueillir en OT & 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

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

- Synthèse de la journée
- Evaluation individuelle et collective

Organisme de formation : BDRH Conseils – Guy Castagné
Coût pédagogique total : 1300€ / groupe

Coût / participant : 55€(hors repas, déplacement)

Lieu : Dijon

Date(s) : Jeudi 2 juillet 2009



BULLETIN D'INSCRIPTION
Formation
« Découverte des Techniques d'accueil »

Jeudi 2 Juillet 2009
DIJON

A retourner avant le 13 juin 2009

STRUCTURE :

.....

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Facturation

Ci-joint un chèque de (à l'ordre de la FROTSI Bourgogne) :

Nombre de participants : x **55 €** = € (montant correspondant aux frais pédagogiques)

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :