

MAITRISER LES TECHNIQUES RELATIONNELLES POUR CREER UNE EXPERIENCE CLIENT MEMORABLE EN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE

Compétences visées :

- Accueillir, conseiller et interagir avec professionnalisme et empathie
- Gérer les situations délicates ou conflictuelles de manière positive
- Valoriser l'identité de l'établissement à travers chaque interaction client (verbal et non-verbal)

Public visé :

- Tout public.

Durée du programme :

- 2h00

Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique ;
- Maîtrise de la langue française.

Tarif : Disponible sur notre site internet

(Prise en charge possible, nous contacter pour plus d'informations.)

Modalités de financement : Plan de développement des compétences, France Travail, autofinancement.

Modalités d'admission :

Auto-positionnement. Notre équipe de conseillers en formation reste disponible pour vous accompagner, n'hésitez à nous contacter.

Localisation et accessibilité :

Distanciel.

Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.

Méthodes pédagogiques :

Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



de son apprentissage dont il est acteur en permanence. Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz ;
- Test en fin de formation : QCM.

Programme :

Accueillir, conseiller et interagir avec professionnalisme et empathie :

- Citer les attitudes professionnelles attendues lors de l'accueil client
- Expliquer l'importance de l'empathie et de l'écoute active dans la relation client
- Décrire les erreurs fréquentes à éviter dans l'interaction client

Gérer les situations délicates ou conflictuelles de manière positive :

- Identifier les types de situations délicates fréquentes
- Expliquer les principes d'une gestion calme et positive d'un conflit
- Décrire les erreurs de posture ou de communication qui aggravent une situation délicate

Valoriser l'identité de l'établissement à travers chaque interaction client (verbal et non-verbal) :

- Lister les éléments verbaux et non-verbaux qui transmettent l'image d'un établissement
- Expliquer comment l'attitude individuelle participe à la cohérence de l'image de marque
- Décrire les leviers pour aligner sa communication avec l'identité de l'établissement

Délais d'accès :

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 24 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.

Contactez-nous !

www.crc-formation.fr

04.94.88.58.59

contact@crc-formation.fr

245, avenue de l'université
Le nouveau parc St Clair
83160 LA-VALETTE-DU-VAR



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

