



Hôtesse d'accueil : optimiser son accueil

Référence :

SCR.02

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1220 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1350 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-hotesse-accueil>

Formation hôte-hôtesse d'accueil : Valoriser l'image de votre société par votre communication interpersonnelle

L'accueil est la première image renvoyée à un client ou un fournisseur, qu'il soit par téléphone ou en face à face. L'**hôtesse et l'hôte d'accueil** sont donc les premiers ambassadeurs de votre entreprise. Il est donc indispensable d'assurer une présentation à la hauteur de vos valeurs et de votre signature de service. Cette **formation hôtesse/hôte d'accueil** permettra aux employés de votre enseigne/entreprise d'**acquérir des compétences clés** en matière de communication, d'accueil physique/téléphonique ou de service. Et de ce fait, ils sauront appréhender avec efficacité leur fonction d'ambassadeur et **améliorer l'image que vous souhaitez transmettre à vos clients**.

Objectifs pédagogiques

- Valoriser l'image de qualité de votre société en maîtrisant les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur, gérer les situations de crise



Programme

Formation hôtesse d'accueil : maîtriser les rôles de l'hôtesse et l'hôte d'accueil

- Retour sur la gestion de l'[accueil téléphonique](#) et de l'[accueil physique](#)
- Appréhender les fonctions de l'accueil : accueil, [prise en charge du client](#), identification et secret professionnel
- Focus sur les missions fondamentales de l'accueil : Orienter le client, transmettre une information, répondre au téléphone, trouver une solution

Valoriser l'image donnée, l'image de votre entreprise dans votre fonction d'hôtesse d'accueil

- Maîtriser les enjeux d'une présentation soignée
- Comprendre l'importance de la communication verbale et le non verbal où comment communiquer avec professionnalisme
- Mise au point sur la congruence verbale et non verbale : retour sur des principes en communication

Diriger un dialogue, échanger avec un visiteur, client ou fournisseur

- Poser les bonnes questions (typologie des questions essentielles pour conduire un entretien)
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Savoir quand/ comment répondre ou ne pas répondre aux questions
- Choisir ses arguments (quel type d'argument pour quelle réponse)

Point sur l'assertivité et l'affirmation de soi, savoir conduire un entretien

- **Qu'est-ce que l'assertivité ?**
- Maîtriser les [outils de l'assertivité où comment développer son assertivité](#)
- Savoir dire "non" et rester positif dans le traitement des demandes
- Savoir s'affirmer face à ses collaborateurs

Gérer les situations de crise à l'accueil dans la fonction d'hôtesse/hôte d'accueil

- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits

- Assurer un contrôle émotionnel
- Distinguer les différentes phases du conflit oral et la typologie des interlocuteurs
- Développer son attitude d'écoute (l'écoute active, l'écoute passive, l'écoute flottante)
- Répondre aux objections (les différentes méthodes de réfutation)
- Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients

Faciliter son quotidien : maîtriser les outils de travail

- Apprendre la flexibilité pour évoluer dans une ambiance sereine et professionnelle
- Savoir s'organiser plus efficacement
- Déterminer ses voleurs du temps et ses gardiens du temps
- Communiquer et transmettre les bonnes informations à ses collaborateurs

Programme daté du 09/06/2021

Public & prérequis

Public cible

Hôtes ou hôtesse d'accueil

Pré-requis

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation hôtesse d'accueil

Méthodes pédagogiques

- Alternance entre exposés théoriques, questions/réponses et travaux d'application individuels et de groupe
- Questionnaires-tests avec autocorrection
- Jeux pédagogiques, études de cas, simulations enregistrées à partir des expériences de chacun

- Support de cours **formation hôte/hôtesse d'accueil**

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
31-08-2022	01-09-2022	Bordeaux
12-09-2022	13-09-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
22-09-2022	23-09-2022	Lyon
03-11-2022	04-11-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
16-11-2022	17-11-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
28-11-2022	29-11-2022	Lille
13-12-2022	14-12-2022	Bordeaux
29-12-2022	30-12-2022	Lyon

