

# HÔTESSE D'ACCUEIL VIP

21heures

## Public concerné

Personnels chargés de l'accueil et de la prise en charge des passagers VIP

## Objectifs

- Accueillir, informer et orienter les passagers
- Gérer les communications téléphoniques
- Prendre et restituer des messages
- Rédiger, saisir et mettre en forme des documents
- Veiller à la bonne organisation de son poste de travail

## Programme

### Savoir accueillir en face à face

- Identifier la qualité de service attendue en face à face
- Diagnostiquer votre qualité de service
- Être attentif aux comportements non verbaux
- Avoir un « look » adapté
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

### Traiter la demande

- Utiliser des phrases types d'accueil en français et en anglais
- Expliquer pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

### Faire face à des situations délicates en face à face

- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
  - Rester toujours constructif
- Savoir identifier son interlocuteur et s'adapter
- Les différences culturelles
- Adapter sa communication verbale
- Les différences entre collègues, les clients et sa hiérarchie

Le + **camas**

- + Méthode pédagogique active et innovante permettant aux apprenants d'être acteurs de la formation
- + Formateurs professionnels du métier pour vous apporter une réelle expertise
- + Des formations complètes sur les plans théorique et pratique.