

PROGRAMME DE FORMATION

Hôte(sse) d'accueil

Durée de la formation

14 heures

Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours à
réception des documents contractuels
signés

Rythme :

Sur mesure

Format :

À distance ou en présentiel.

Spécialité de formation :

Code 312 – Commerce / vente

Lieu de formation :

ISEAH FC Metz en inter
Dans vos locaux en intra

Nombre de Participants :

De 6 à 10 participants

Prérequis :

Si formation à distance, avoir un
ordinateur fonctionnel muni d'un micro,
d'une webcam et d'une connexion
internet.

Public visé :

Employé, entreprise

Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins
afin d'évaluer ses compétences

**Accessibilité aux personnes
handicapées :**

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les
adaptations nécessaires aux besoins des
personnes en situation de handicap,
qu'ils soient pédagogiques, matériels ou
organisationnels (sur demande par mail
à l'adresse iseahfc@gmail.com ou au
06.88.79.31.16).

Objectifs de la formation et compétences visées :

- Identifier les situations difficiles
- Gérer les situations stressantes
- Rester professionnel(le) en toutes circonstances
- Améliorer sa confiance en soi

Modalités d'évaluation :

- Réflexions de groupe guidées par le formateur
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques et études de cas
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Support de cours
- Quizz interactif
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :**Moyens techniques et pédagogiques :**

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

Passerelles, Suite de parcours :

Développer votre relation client, gestion du stress, gestion des conflits, gérer de manière optimale les réclamations clients...

Débouchés : Sans.

Hôte(sse) d'accueil

Programme

- Intégrer les éléments essentiels d'un l'accueil réussi
- Identifier les attentes spécifiques de chaque client/usager
- Déceler les facteurs liés aux changements d'attitude
- Assurer un accueil toujours irréprochable et professionnel

- Accroître son aisance relationnelle et attitude professionnelle
- Adapter ses réactions
- Gérer les situations stressantes et ses émotions
- Savoir dénouer et apaiser les tensions
- Développer sa confiance en soi

- Savoir appréhender les situations génératrices de stress
- Anticiper les situations tendues

- Gérer des situations délicates
- Rester « zen » afin de garder la maîtrise d'une situation qui se dégrade
- Maîtriser les méthodes efficaces qui permettent de réduire son stress
- Gérer sans crainte les situations extrêmes : violence verbale ou physique

14h00