

PROGRAMME DE FORMATION

Actualisation des compétences sur le poste : Hôte(sse) d'accueil

Durée de la formation

21 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 :

- Apprendre à se responsabiliser dans ses missions ;
- Développer une posture de service et une approche centrée client ;
- Gestion de la relation client ;
- Maîtriser les règles d'hygiène et de sécurité.

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.

Actualisation des compétences sur le poste : Hôte(sse) d'accueil

Programme	
<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à se responsabiliser dans ses missions • Analyser ses activités et savoir déterminer les priorités • Être rapidement opérationnel pour résoudre des problèmes • Remettre en cause ses habitudes et pratiques quotidiennes • Augmenter ses capacités d'autonomie et de prise d'initiatives • Développer une posture de service et une approche centrée client • Faire l'état des lieux des pratiques réelles de l'entreprise et process internes • Posture, sens du service et orientation client • Prendre en compte les attentes clients • Conseiller et accompagner le client • Analyser les échanges avec les clients • S'adapter aux différents clients • Gérer les situations d'accueil type • Gérer les situations de dysfonctionnement et de conflit • Les échanges relationnels sur le point d'encaissement • Application en simulations par jeux de rôle. • Traitement des litiges clients de premier niveau • Savoir gérer les situations délicates et tenir compte de l'ensemble des problèmes rencontrés. • Être force de proposition au sein du secteur caisse et commerce • Techniques de communication et développement personnel • -Dynamique de la personnalité • Opter pour une attitude positive et serviable • L'impact visuel et vocal • La gestion du stress • Gestion des clients difficiles • Rappel théorique • Contrôle de la mise en application des bonnes pratiques en magasin 	21h00