



L'Accueil, Futurs Hôtes et Hôtesses d'Accueil :

« L'Essentiel »

Le métier de l'Accueil se résume en 2 grands axes :

- Les méthodes et les outils de l'accueil et de la relation client
- L'accueil des personnes

Dans chacun de ces domaines les hôtes ou hôtesses d'accueil et les responsables de la fonction accueil doivent posséder des savoir-faire et appliquer certaines méthodes afin de mener à bien leurs projets et remplir leurs objectifs.

Les méthodes et les outils de l'accueil

- ❖ Les méthodes comportementales au service des services d'accueil
- ❖ Préparation des phases d'accueil
- ❖ Outillage et mise en place préalable
- ❖ Les tableaux de bord de suivi
- ❖ L'accueil sous d'autres formes
- ❖ Le mixage des différents accueils
- ❖ Les outils informatiques de la relation client (CRM)

L'accueil des personnes

- ❖ Le face à face
- ❖ L'accueil téléphonique
- ❖ L'écoute et le sourire
- ❖ Les autres formes d'accueil
- ❖ Les services d'accueil

Nous vous proposons d'aborder ces domaines au travers de stages de formations présents dans la rubrique management de notre catalogue.

Consultez le catalogue Dotshaper
<http://www.dotshaper.com/>

dotshaper.com