



# PROFESSION HOTE(SSE) D'ACCUEIL

Référence : COAC03

## Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Optimiser la qualité de l'accueil par son aisance relationnelle
- Accroître son professionnalisme dans l'organisation et la gestion du temps du pôle accueil
- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique et des appels micro
- Réagir de façon positive aux remarques des clients pour mieux les servir et les fidéliser

## Public :

Salarié de l'entreprise occupant le poste de :

- Hôte(sse) d'accueil
- Hôte(sse) de caisse ou responsable caisse amené(e) à occuper occasionnellement le poste d'hôte(sse) d'accueil

## Près-requis :

- Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

## Durée :

- 2 jour soit 14 heures

## Formations associées :

- Gérer les clients difficiles
- Anglais commercial : cursus accueil & vente

## Programme :

Première journée

### 1 - LE METIER D'HOTE(SSE) D'ACCUEIL

- Identifier les enjeux d'un accueil de qualité
- Diagnostiquer la qualité de l'accueil dans son entreprise
- S'approprier les missions de l'hôte(sse) d'accueil
- S'organiser efficacement et gérer ses priorités
- Informer, orienter et servir le client

### 2 - LE SENS DU SERVICE CLIENT

- Accueillir le client : les deux formes d'accueil
- S'approprier les formules d'accueil
- S'exprimer avec professionnalisme
- Etre à l'écoute du client

Deuxième journée

### 3 - L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Distinguer les différents types d'appel
- Gérer une conversation : prendre un message, mettre en relation, faire patienter, abrégé une conversation
- Utiliser un script téléphonique sur-mesure
- Organiser son poste de travail

### 4 - LA GESTION DES SITUATIONS DELICATES

- Appréhender les critiques et y répondre
- Exprimer un refus à un client
- Anticiper et gérer les réclamations clients liées au S.A.V, aux avantages carte fidélité, etc.

#### Moyens et méthodes pédagogiques :

*Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.*

#### Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

*L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.*

*L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.*

Z.I. des Marais  
76340 BLANGY-SUR-BRESLE

Tél. : 02 32 97 47 00

Fax : 02 32 97 47 09

conseil@viseo-formation.fr

[www.viseo-formation.fr](http://www.viseo-formation.fr)