

# Techniques d'accueil de la clientèle française et étrangère

La formation vise à répondre aux besoins professionnels spécifiques du milieu touristique : améliorer sa qualité d'accueil, renforcer ses compétences.

Durée : 2 jour / 14 heures

Tarifs : groupe 900 €

Modalité de déroulement :

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables d'accueillir et de prendre en charge les demandes de la clientèle française et étrangère selon l'application des bonnes pratiques.

## Contenu

- Connaissance de la clientèle française et étrangère de son territoire.
- Connaissance des publics spécifiques.
- Les bases d'une bonne communication (accueil physique et téléphonique).
- S'adapter et s'adresser à sa clientèle.
- L'écoute client.

## Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques et pratiques par des mises en situation, jeux de rôles.

## Modalités d'évaluation

- Évaluation à chaud à la fin de la formation.
- Une attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire.
- La formation sera évaluée par un questionnaire de satisfaction.

## Précisions tarif

- groupe : maximum de 12 participants.
- Particuliers : 390€
- Possibilité de formation à distance.
- Possibilité de financement pour les demandeurs d'emploi.

## Intervenant·e

- Aurélie Stéphan
- [aurelie.stephan1@gmail.com](mailto:aurelie.stephan1@gmail.com)

## Public

salarié (é)s de structures touristiques.

## Pré-requis

Aucun

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Selon l'entreprise

## Lieux

A définir