

FICHE PROGRAMMATION

ACCUEIL EN NAVETTE PRIVEE

Public

Agent(e) d'exploitation

Prérequis

Objectifs pédagogiques

- Mettre en œuvre un premier accueil de qualité
- Communiquer positivement
- Identifier les particularités des clients VIP
- Adapter son comportement en fonction des personnalités et adopter les codes du luxe.
- Contexte : Utiliser quelques phrases d'accueil touristique en navette pour une population étrangère

Contenu

Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions – 7h

- Identifier les enjeux de l'accueil pour ma société
- Offrir une première impression positive : signalétique, parking, tenue, état du véhicule
- Etablir le premier contact et une prise en charge personnalisée
- Soigner sa communication
- orale : ton débit, articulation, rythme, clarté
- corporelle : gestes, posture, regards, sourire
- Pratiquer l'écoute active
- Prendre congé : la dernière impression
- Mises en situation à partir des expériences vécues par les stagiaires, y compris clientèle internationale


Identifier les particularités des clients VIP -3h30

- Qu'est-ce qu'un VIP ?
- Historique et définition
- Importance de l'accueil / La notion de service
- Focus sur la clientèle luxe : La considération et l'impression d'être unique



La communication VIP



- Soigner sa présentation physique
- La communication non verbale
- Intégrer des attitudes propres aux services haut de gamme : disponibilité, réactivité
- L'empathie / Comprendre les caprices de « stars »

- La psychologie des VIP, leurs attentes

Retrouvez toute l'offre de services CCI sur le site www.cci.nc 

Contact : Province Sud
Province Nord

 24 31 35
 42 68 20

 entreprises@cci.nc
 formation-nord@cci.nc