

M CONSEIL CONSEIL & INGÉNIERIE	TOURISME 1 Accueil et relation client <i>Professionaliser l'accueil pour fidéliser sa clientèle</i>
---	---

■ 3 jours (21h)

■ 15 pers. max

■ 32€/h/stagiaire

Prérequis : Professionnel du commerce, de la vente, du tourisme, porteur de projet, salarié en reconversion, demandeur d'emploi

CONTEXTE & OBJECTIFS

L'accueil est le premier contact entre une entreprise et ses clients. Qu'il s'agisse d'un commerce, d'un hébergement, d'un restaurant ou d'un office de tourisme, la qualité de l'accueil détermine la satisfaction, la fidélisation et l'image de la structure. Cette formation donne les outils pour offrir un accueil chaleureux, professionnel et adapté à chaque profil de clientèle.

Objectifs de la formation :

- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil professionnel
- Adapter sa communication aux différents profils de clientèle
- Gérer les situations difficiles et les réclamations avec professionnalisme
- Créer une expérience client mémorable et fidélisante

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Jour 1 (7h) — Les fondamentaux de l'accueil professionnel

- Les enjeux de l'accueil : image de l'entreprise et satisfaction client
- La première impression : communication verbale et non-verbale
- Connaître les attentes des différents types de clientèle
- L'accueil physique, téléphonique et numérique
- Ateliers pratiques : mises en situation d'accueil

Jour 2 (7h) — Communication et gestion de la relation client

- Adapter son discours selon le profil du client
- Techniques d'écoute active et de reformulation
- Gestion des réclamations et des situations délicates
- Transformer une insatisfaction en opportunité de fidélisation
- Jeux de rôle et études de cas sectoriels

Jour 3 (7h) — Valoriser son offre et fidéliser

- Connaître et promouvoir les atouts de son entreprise et de son territoire
- Orienter et conseiller les clients selon leurs besoins
- Créer une expérience d'accueil mémorable
- Construire son plan d'amélioration de l'accueil
- Évaluation des acquis et plan d'action personnel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & MODALITÉS D'ACCÈS

Méthodes mobilisées

- Cours interactifs en salle
- Mises en situation et jeux de rôle
- Études de cas locales (Mayotte)
- Travaux en groupe
- Ateliers pratiques
- Échanges d'expériences entre participants

Modalités d'accès

Lieu : M CONSEIL, 7 rue Antani Bazaha, 97650 M'tsangamouji, Mayotte

Inscription : jusqu'au 1er jour de la formation, sous réserve de places

Convocation : par SMS et e-mail après inscription

Repas : offert sous forme pique-nique

Contact : 06 93 46 64 06 /
contact@sasmconseil.com

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluations pratiques sur les thèmes traités et quiz durant la formation
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation
- Attestation de fin de formation délivrée à chaque stagiaire

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

MADI Youssouf — Chargé de développement Agro-Éco-Tourisme

ACCESSIBILITÉ & HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute question d'aménagement ou d'accessibilité, veuillez contacter notre référent handicap : **YOUSOUF Madi** — Tél. : 06 93 46 64 06 — contact@sasmconseil.com