

Programme de formation

« Transmettre le sens de l'accueil client à ses équipes »

Objectifs pédagogiques et contenu de la formation

Matin

- Comprendre les mécanismes de la satisfaction client
- Lister les compétences clefs d'un professionnel de l'accueil
- Identifier les facteurs clefs d'un accueil réussi
- Identifier les points de vigilance à surveiller chez vos nouveaux équipiers

En pratique : Ateliers collaboratifs par petits groupes.

- Construire un référentiel simple listant les bases de l'accueil client, partageable avec les équipes

En pratique : Atelier collaboratif par petits groupes (livrable : un référentiel simple à déployer sur le terrain)

Après-midi

- Animer des mini-ateliers de formation pour les équipiers sur les compétences d'accueil telles que :
 - Ecouter pour comprendre le problème, la demande, les attentes du client
 - Synchroniser verbal et non verbal
 - Eviter les irritants
 - Soigner son vocabulaire

En pratique : mises en situation façon miroir avec briefing et débriefing (méthodologie à dupliquer sur le terrain)

- Intégrer l'organisation de ces mini-ateliers dans les plannings
- Faire vivre le référentiel sur le terrain

En pratique : créer son plan d'action personnel

Les PLUS de cette formation :

- Les ateliers et des mises en situation qui sont expérimentés pendant la formation sont faciles à reproduire sur le terrain. Leur objectif : favoriser la prise de conscience des équipes sur les facteurs de qualité de l'accueil client et permettre leur progression.
- Méthodologie et formation déjà mise en place avec succès en Parc Aventure.
- Elaboration d'un plan d'action personnel.

Objectifs de fin de formation : à la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Identifier et démontrer les facteurs clefs de succès de la satisfaction client à l'équipe ;
- ✓ Identifier les points de vigilance avec les nouveaux équipiers / saisonniers ;
- ✓ Organiser des mini-ateliers participatifs et des mises en situation miroir visant la progression des équipes sur l'accueil ;
- ✓ Créer un document référence visant la qualité de l'accueil.

Public : exploitants de parcs Aventure, chefs d'équipe en parcs Aventure.

Prérequis : pas de prérequis

Effectif : minimum 5 - maximum 10

Date : mercredi 28 mars 2018

Durée : 8 heures

Lieu : Villeneuve les Maguelone

Moyens pédagogiques : Support de stage remis à chaque stagiaire. Ateliers collaboratifs. Photos et résumé des résultats d'ateliers envoyé sous format numérique post-formation. Présentation Powerpoint.

Moyens techniques : salle équipée de paperboard, vidéoprojecteur, tables en U modulables pour les ateliers.

Encadrement Cécile MOLLIER

Suivi et appréciation des résultats :

- ✓ Feuilles de présence signées par stagiaires et formateur par ½ journée.
- ✓ Attestation individuelle de fin de formation.
- ✓ Evaluation formative continue durant la formation : questionnaire oral à la fin de chaque module pour vérifier l'acquisition des concepts, mises en situation.
- ✓ Questionnaire individuel de satisfaction à chaud, en fin de formation

SLA

Tél. : 07 77 23 56 31- Mail : h.barbe@snepa.org

Siège social : 67 rue St Jacques 75005 Paris

N° Siret : 487 427 296 000 32 - N° de déclaration d'activité : en attente