



CENTRE DES MÉTIERS DE L'AVIATION | ABIDJAN
camas • egis

HÔTE(SSE) D'ACCUEIL VIP

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- > Accueillir, informer et orienter les passagers
- > Gérer les communications téléphoniques
- > Prendre et restituer des messages
- > Rédiger, saisir et mettre en forme des documents
- > Veiller à la bonne organisation de son poste de travail

CONTENU DE LA FORMATION

Savoir accueillir en face à face

- > Identifier la qualité de service attendue en face à face
- > Diagnostiquer votre qualité de service
- > Être attentif aux comportements non verbaux
- > Avoir un « look » adapté
- > Se mettre en phase avec son interlocuteur
- > Respecter une distance de communication appropriée
- > Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

Traiter la demande

- > Utiliser des phrases types d'accueil en français et en anglais
- > Expliquer pour informer
- > Maîtriser le temps
- > Recadrer un entretien en restant courtois
- > Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

Faire face à des situations délicates en face à face

- > Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- > Rester toujours constructif

Savoir identifier son interlocuteur et s'adapter

- > Les différences culturelles

Adapter sa communication verbale

- > Les différences entre collègues, les clients et sa hiérarchie

DUREE
21H

PUBLIC CONCERNE

Personnels chargés de l'accueil et de la prise en charge des passagers VIP

www.cmaciv.com
information@cmaciv.com
+225 87 11 74 69

