

# Mise en scène de l'accueil en réception



 Durée : 14h

 Prix : 500€

Non assujetti à la TVA



## Objectifs

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de proposer un meilleur accueil et d'améliorer sa relation aux clients, grâce à l'utilisation de techniques théâtrales.



## Public concerné

Public : personnel de réception.

Pré-requis : lecture, écriture, compréhension du français.

Expérience en accueil et relation client.



## Méthodes & moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

- Exposé apports théoriques / Échanges d'expériences / Ex pratiques / Mises en situation sous forme de jeux de rôles

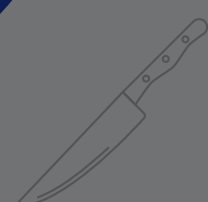
### Supports et moyens utilisés

- Diaporama,
- paperboard.
- Vidéo,
- Contenu du cours.

Les formateurs sont des experts métier ayant une expérience du terrain.



Formation  
Mises en  
scènes de  
l'accueil



## PROGRAMME



### Introduction : la notion de "client"

Qu'est-ce qu'un client ?  
Que vient-il chercher dans votre établissement ?

### Se connaître grâce à l'acquisition des bases du théâtre

Le langage verbal (Vocabulaire / Ton / Débit / Articulation)  
Le langage non-verbal (Posture / Gestuelle / Regard)

### L'application des techniques théâtrales dans la réception

La formule de bienvenue et prise en charge  
L'empathique  
L'écoute active  
Une communication à la fois

Adaptation avec les différentes personnes et situations (méthode du SONCAS) : réservation, check in, suivi pendant le séjour, check out, une situation = un rôle

Reformulation  
Prise de congé avec une formule maîtrisée

### L'application des techniques théâtrales dans la gestion des situations délicates

- Gestion des émotions
- Gestion des réclamations
- Savoir calmer l'agressivité de son interlocuteur
- Garder la main au cours de l'échange verbal
- Savoir improviser face aux imprévus

## Modalités d'évaluations



### Pendant la formation

Le formateur accueille les participants et démarre la formation par une présentation de celle-ci dont la finalité est de recueillir un maximum d'adhésion des participants aux objectifs. Il anime la formation en variant les méthodes pédagogiques pour maintenir l'attention et favoriser les acquisitions, tout en restant à l'écoute des besoins des participants. En cours de formation, dans la mesure du possible il évalue ces acquisitions grâce aux mises en situation et aux exercices d'application.

### A l'issue de la formation

Les stagiaires rempliront un questionnaire de satisfaction en fin de formation. Les documents contractuels sont transmis (attestations, certificat de réalisation...).

**Validation** : attestation

## Dates, lieux et délais d'accès



**Délais Inter** : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la formation.

**Délais Intra** : nous contacter.

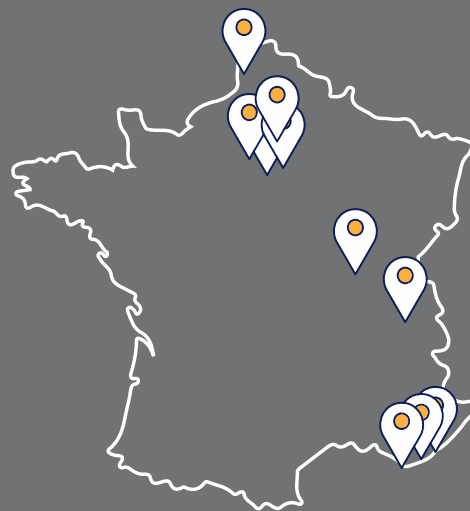
**Dates & lieux** : consulter notre site internet.



## Nos missions

- Formations catalogue
- Formations sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE
- Apprentissage

## Nous trouver



### Accessibilité

- Berck sur Mer (RDC), Chanteloup-les Vignes, St Raphaël (RDC) et Villepinte.
- Aix les bains, Cannes, Chagny et Nice.

## Nous contacter

Infos@stelo-formation.fr

01 49 63 42 62

[www.stelo-formation.fr](http://www.stelo-formation.fr)



Numéro de SIREN 315 131 698  
Numéro de déclaration d'activité 75110763975  
Numéro DataDock 0005255

