



# Appel d'offres : FACIL TOURISME PACA

## ANNEXE 1 : Fiche pédagogique par module



### FICHE PEDAGOGIQUE

Organisme de formation-JMB Formation

(Renseigner 1 fiche par module ou parcours de formation proposé)

<b>Raison sociale</b>	JMB Formation-SARL
<b>Adresse</b>	245 rte des Lucioles Centre Pilatus-06560 Valbonne-Sophia Antipolis (siège)
<b>Téléphone</b>	04 93 63 78 32
<b>Contact stagiaire</b>	
<b>Nom :</b>	Jocelyne CARENCH
<b>Fonction :</b>	Assistante pédagogique
<b>Téléphone :</b>	04 93 63 78 32
<b>E-mail :</b>	Jocelyne.carench@jmb-formation.com
<b>Lieu(x) de formation :</b>	<b>VALBONNE-SOPHIA ANTIPOLIS</b> <b>MARSEILLE</b> <b>AVIGNON</b> <b>FORCALQUIER</b> <b>GAP</b>



## Intitulé du module / parcours de formation

Les fondamentaux de l'accueil dans les structures du tourisme

## Objectifs pédagogiques

Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone et Professionnaliser sa communication

Etre capable de :

- Organiser son espace d'accueil,
- Développer l'écoute de son interlocuteur,
- Comprendre le besoin de l'interlocuteur et construire un discours adapté au client,
- Valoriser l'esprit et la qualité de service, valoriser ses produits et l'image de l'entreprise,
- Savoir gérer les réclamations et les situations conflictuelles,
- Savoir clôturer une discussion longue sans nuire à la qualité de l'accueil.

## Pré-requis

Les Savoirs de Bases : Communiquer en français ; utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ; utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numériques ; travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe ; travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel ;

La maîtrise d'une langue étrangère est un plus : Anglais, Italien...

## Contenu pédagogique

### Savoir accueillir, en face à face ou au téléphone

- Veiller à la qualité de son espace de réception
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives
- Etre à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
- Comprendre les exigences et la rigueur des situations d'accueil : en face à face, au téléphone...
- Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise / l'établissement

### Valoriser son capital « image »

- Soigner l'image offerte au visiteur
- Réussir la première impression
- Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux



- Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats.
- Situer le rôle et les missions de l'hôte / hôtesse
- Appréhender les nouvelles attentes des clients / usagers

#### Réussir son accueil physique

- Maîtriser les règles de communication appliquées à l'accueil physique
- Connaitre les phases clés de l'entretien d'accueil
- Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur

#### Savoir conclure et clôturer sa conversation

- Savoir conclure sans couper
- Faire la synthèse de la communication
- Raccrocher sans abréger

### Durée

**Durée : 14h** - En présentiel

### Moyens pédagogiques et techniques

*Alternance de la démarche inductive (faire découvrir...puis formaliser la découverte, on met en situation l'apprenant) et démarche déductive (Le formateur apporte la connaissance...puis propose l'application : on passe classiquement de la théorie à la mise en pratique.)*

**Pédagogie participative par ateliers : des vidéos pour illustrer, des téléphones pour des mises en situation....**

*Chaque formation fait l'objet pour l'apprenant d'une évaluation préalable et finale. Cela permet d'une part de vérifier l'adéquation des attentes, de mesurer la performance de la formation et enfin les acquis de l'apprenant.*

*A l'occasion de chaque module, l'apprenant bénéficiera de fiches ou Pocket pédagogique. Simples, pratiques ces outils lui permettront de compléter les acquis de la formation, de revenir sur des points construits en formation.*

### Equipe pédagogique

*Jean-Michel BACHELLERIE-Dirigeant et Formateur Communication et Management*

*Pierre LE BERRE-Responsable Pédagogique et Formateur Communication et Management*

*Jean-Jacques YONNET-Consultant Accueil Tourisme et Hôtellerie*