



NIVEAU

Formation initiale



PUBLIC CONCERNÉ

Personnel des compagnie aériennes ou des sociétés d'assistance devant assurer l'accueil des clients.



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la relation client pour développer une image de qualité de l'entreprise.
- Maîtriser les fondamentaux d'une relation client de qualité.



CONTENU

Théorie

- La fonction d'agent d'accueil et son environnement de travail.
- Le savoir paraître : Attitude Générale et Image de marque de l'entreprise / Port de l'uniforme et maintien.
- Connaître la typologie des clients : Les aspects culturels / Les préjugés / Les stéréotypes.
- Réussir sa première prise de contact avec un client : Les notions de visibilité et de disponibilité Les attitudes d'un accueil réussi.
- Adapter son comportement aux enjeux de l'accueil : Les dimensions de la communication et leurs impacts sur le message / Le schéma de la communication / La bonne distance à notre interlocuteur.
- Adopter un langage approprié à l'accueil : Le vocabulaire à employer à l'accueil / La prise de congé pour laisser une bonne image / Réaliser une annonce.
- Devancer la demande du client : L'observation des signes non-verbaux qui marquent un besoin d'aide / La proposition spontanée d'assistance.
- Comprendre rapidement la demande et orienter en conséquence : Les outils de l'écoute active / Le questionnement du client / La personnalisation de la prise en charge / Le traitement d'une demande de renseignements / La maîtrise du temps lors du traitement de la demande / Savoir conclure.

 **Durée** à titre indicatif

14 heures / 2 jours.

 **Prérequis**

Aucun.

 **Méthode**

- Formation théorique dispensée en salle.
- L'action de formation est assurée par un formateur qualifié et expérimenté.

 **Evaluation**

- **Théorie** : Test d'évaluation des acquis.

 **Validité**

Maintien recommandé tous les 3 ans.

 **Contact**

 + 33 1 48 16 37 24

 ifma@geh.aero

 <http://ifma-formation.fr/>