

## TP 4 – ACCUEIL D'EXCELLENCE

L'accueil est la vitrine de l'entreprise ou de la structure professionnelle. Le premier accueil, c'est la première impression. Il est habituel de dire « qu'on ne peut faire une deuxième première impression ». Au sein d'un établissement, l'accueil est un élément clé.

### Objectifs :

- ✓ Adopter une image professionnelle.
- ✓ Comprendre les différentes attentes des clients.
- ✓ Savoir prendre en charge le client.
- ✓ Différencier son accueil face aux diverses nationalités.
- ✓ Construire une stratégie d'accueil (réaliser son guide d'accueil).

### Programme :

- L'attente des clients.
- Les différents degrés d'implication dans l'accueil.
- Les fondamentaux de l'accueil.
- L'accueil de la clientèle étrangère.
- Faire une première bonne impression – l'image professionnelle.
- Les différents degrés d'implication dans l'accueil.
- Prendre en charge le client - la considération et l'impression d'être unique.

### Méthode pédagogique mobilisée :

- Apports théoriques et pratiques.
- Réalisation d'un protocole d'accueil.
- Théâtralisation (mise en situation).

### Méthode d'évaluation :

Exercices pratiques – Test de connaissance - Evaluations en cours de formation

### Public concerné :

Toute personne accueillant un public

### Pré-requis :

Avoir les fondamentaux de l'accueil

### Durée de la formation : 14 heures

2 jours

### Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage

Selon la planification des sessions sur notre extranet

### Lieu:

A définir

### Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap.

Contactez le référent handicap au : 09.63.68.02.58

### Certification : Non

### Finançable C.P.E, Non

### Contact :

Tel Secrétariat : 04.89.110.114

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume

TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune

CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER

RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.

Mail : [tklformation@gmail.com](mailto:tklformation@gmail.com) Site Internet : [tkl-formation.com](http://tkl-formation.com) Tel : 04 89 110 114 (Maj : V3 du 01/09/2020)