

HÔTE(SSE) EVENEMENTIEL - ACCUEIL VIP

70 HEURES

Public concerné

Toute personne voulant devenir hôte(sse) d'accueil

Pré-requis

- niveau BAC souhaité
- aisance relationnelle et bonne présentation

Financement

- Financement individuel
- FONGECIF
- Financement aidé (Pôle Emploi, FAJ, conseil général, etc.)

Programme

Conseil en image et valorisation de soi

- Conseil en image
- Mise en valeur / beauté
- Coaching individuel
- Courtoisie et protocoles
- Impact de son image sur les autres
- Mises en situations professionnelles par jeux de rôles
- Port de l'uniforme

Événementiel, accueil et relation clientèle

- Relations clientèle
- Accueil V.I.P
- Techniques d'accueil/ Mises en situation
- Accueillir, informer et orienter les visiteurs d'une entreprise
- Gérer les communications téléphoniques
- Prendre et restituer des messages
- Veiller à la bonne organisation de son poste de travail

Approche interculturelle

- Définition et approche théorique de « l'aire culturelle »
- Culture et usages internationaux
- L'aire culturelle personnelle
- « L'attitude neutre » dans les relations professionnelles
- avec une clientèle internationale
- S'adapter aux codes et cultures internationales

Techniques relationnelles

- Les bases de la communication
- La relation de face à face
- La gestion des situations difficiles et la gestion des flux de personnes
- La réponse aux demandes et aux attentes
- La communication au sein d'une équipe
- La valorisation de l'image de marque de l'entreprise

Découverte des secteurs d'activités

- Aéroportuaire
- Réception Hôtelière
- Salon/Congrès
- Tourisme d'affaires
- Agence spécialisée dans l'accueil V.I.P

Anglais

- Redynamisation de l'anglais généraliste
- Lexique des abréviations anglo-saxonnes
- Révisions du lexique d'expressions les plus courantes et des formules de politesse
- Anglais professionnel des services à la clientèle, de l'aéroportuaire, de l'hôtellerie et du tourisme
- Mises en situation d'accueil en anglais

Le + **camas**

- + Méthode pédagogique active et innovante permettant aux apprenants d'être acteurs de la formation
- + Formateurs professionnels du métier pour vous apporter une réelle expertise
- + Des formations complètes et un réseau d'entreprises partenaires pour faire décoller votre carrière.