

FORMATION LES SENS DE L'ACCUEIL

L'Art de l'Accueil Clients, à travers 12 sens,
pour réussir la première impression et favoriser une expérience unique.

PUBLIC:

Cette formation s'adresse aux professionnels du secteur vente, hôtellerie et restauration: personnel d'accueil et de vente, directeurs, gérants, maîtres d'hôtel, réceptionnistes, serveurs, barmen, sommeliers, cavistes, vendeurs, responsables de rayon, commerciaux... et tous professionnels souhaitant connaître les méthodes et techniques de l'art de l'accueil.

Cette formation s'adresse également à toutes personnes en vue d'un changement de poste.

PRÉREQUIS:

Pas de prérequis.

DISPOSITIONS PRATIQUES:

Pour cette formation, l'effectif maximum est de 10 participants.

Le matériel pédagogique sera fourni.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS:

Inscription via le formulaire de contact disponible sur notre site internet www.symposium.tips/contact/ ou bien en nous contactant directement à l'adresse stefania@symposium.tips au minimum 21 jours avant la date souhaitée de début de la formation. Notre référent administratif prendra contact avec vous pour analyser vos besoins.

OBJECTIFS:

• Objectifs d'évolution (*d'impact*):

- Créer un environnement plus accueillant pour la clientèle
- Valoriser l'image du stagiaire à travers l'accueil
- Valoriser l'image de l'entreprise à travers l'accueil
- Améliorer ses capacités d'interaction avec la clientèle
- Améliorer l'expérience client en cohérence avec les objectifs de satisfaction client de l'entreprise



• Objectifs pédagogiques:

- Définir l'hospitalité et la première impression
- Identifier les pièges cognitifs qui déterminent la première impression
- Classer les éléments qui ont un impact sur l'expérience client
- Choisir les parfums, encens ou senteurs, sons ou musiques adaptés à ses espaces professionnels
- Choisir les couleurs, objets, accessoires, matériaux, tissus, éléments naturels adaptés à ses espaces et habits professionnels
- Retenir les avantages d'une bonne image professionnelle
- Indiquer les éléments vestimentaires pour communiquer professionnalisme
- Indiquer les éléments de force de l'uniforme en entreprise
- Déterminer le code vestimentaire adapté à son propre secteur professionnel
- Identifier les 5 changements dans les habitudes de consommations, dans les dernières années
- Identifier les 3 principales attentes des clients aujourd'hui
- Appliquer les techniques du regard en situation réelle
- Mémoriser les règles d'une bonne poignée de main
- Discuter l'importance des bonnes manières aujourd'hui dans le secteur de l'hospitalité
- Choisir la formule correcte pour accueillir les clients en situation réelle
- Appliquer les techniques de respiration contrôlée ainsi que les techniques de posture pendant une interaction réelle
- Utiliser les gestes illustreurs et d'accueil, les mots et expressions avec valeurs positive, les éléments de la voix pour accompagner la prise de parole pendant une interaction réelle
- Définir son objectif professionnel selon la méthode WOOP
- Concevoir un espace d'accueil avec style et unicité, en accord avec les valeurs de son entreprise, en utilisant les éléments des sens de l'accueil

**Les objectifs de la formation seront personnalisés selon vos besoins spécifiques.*

CONTENU DE LA FORMATION:**Programme détaillé:****JOURNÉE 1:**

- Accueil
- L'hospitalité et l'importance du concept de "interaction"
- La première impression: définition et explication du fonctionnement neuro cognitif
- Les pièges cognitifs: définition, fonctionnement et effets sur la première impression
- **La méthode A.M.A.** et la logique des 3 cerveaux pour améliorer ses capacités d'accueil et interaction
 - **Attention** (cerveau reptilien - Ethos)
 - **Mémoire** (cerveau limbique - Pathos)
 - **Ancrage** (néocortex - Logos)



- Les 12 sens pour persuader et créer une expérience clients parfaite
- Les caractéristiques des couleurs et leurs effets optiques et neuro-cognitif
- Les principales associations de couleurs et leurs effets optiques et neuro-cognitif
- La symbolique et l'effet neuro-cognitif des formes et des éléments décoratifs, des matériaux et des tissus utilisés
- L'importance de la présence de plantes vertes et/ou de fleurs dans les espaces d'accueil
- Pourquoi "l'habit fait le moine": cognition incarnée et rappel des pièges cognitifs de la première impression
- Les éléments vestimentaires pour communiquer professionnalisme
- L'importance et les pouvoirs de l'uniforme en entreprise
- Création du dossier "Mon Image Professionnelle"
- L'importance du sens de l'odorat
- Les effets neuro-cognitifs des principaux senteurs d'ambiance
- Les bruitages et l'importance du silence
- Les effets de la musique sur le comportement
- Les 5 grands changements dans les goûts des consommateurs
- Les 3 principales attentes des consommateurs
- Création du dossier "Mon expérience d'accueil"

JOURNÉE 2:

- Réveil pédagogique
- L'importance du regard et de de la poignée de main
- Bonnes manières dans le secteur de l'hospitalité: définition et importance dans la société actuelle
- Le "bonjour",
- Le sourire,
- Une respiration contrôlée,
- La posture,
- La gestuelle,
- Les mots,
- La voix:
 - l'importance et l'impact de ces éléments lors des interactions avec la clientèle
 - exercices de mise en pratique
- L'importance du bien-être du personnel d'accueil
- Finalisation et amélioration du dossier "Mon expérience d'accueil"
- Présentation du dossier "Mon expérience d'accueil" devant le formateur et les autres participants

**Les contenus de la formation seront adaptés selon l'analyse de vos besoins.*



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES:

Moyens pédagogiques:

- Exercices, mises en situations, jeux de rôles, travaux pratiques (dossiers personnels)
- Support pédagogique, magazines, vidéos professionnelles
- Matériel de vidéo projection, le cas échéant

Méthodes:

- Expositive
- Démonstrative
- Affirmative
- Interrogative
- Active

Modalités:

Présentiel.

Point en amont de la formation avec restitution du besoin client.

Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique.

Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.

MOYENS D'ENCADREMENT DE LA FORMATION:

L'OF s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés permettant l'ancrage en temps réel.

Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques.

Vidéo-projection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.

DURÉE:

Durée totale: 14 heures sur 2 journées*

(*possibilité d'adapter le planning sur demande).

DATES:

Prendre contact avec le référent administratif directement par mail à l'adresse stefania@symposium.tips.

LIEU(X):

Dans vos locaux.



COÛT PAR PARTICIPANT:

490€ HT

ACCESSIBILITÉ:

Pour toutes demandes d'aménagement ou de compensation, merci de prendre contact avec notre référent handicap directement par mail à l'adresse clement@symposium.tips.

RESPONSABLE DE L'ACTION:**Contact**

DELLA SALA Stefania

11, rue du Cerf Volant

33000 Bordeaux

stefania@symposium.tips

FORMATRICE:

DELLA SALA Stefania

SUIVI DE L'ACTION:

Emargement par les stagiaires et le formateur,

Attestation de réalisation.

ÉVALUATION DE L'ACTION:

Évaluation formative tout au long de la formation,

Évaluation de la prestation de formation « **à chaud** »,

Évaluation des acquis au regard des objectifs attendus « **à froid** » après 3 mois.

