

## **Initiation aux techniques d'accueil**

### **L'accueil, le premier moment privilégié.**

« Nous avons tous une seule occasion de donner une bonne **première** impression aux clients de la Principauté »

L'ACCUEIL est le premier contact qui va donner envie à vos interlocuteurs de collaborer avec vous. L'enjeu est donc de taille car les entreprises (et la Principauté) doivent affronter une concurrence de plus en plus agressive !

Il est donc aujourd'hui essentiel d'améliorer, à tous les niveaux professionnels, notre sens de l'accueil, pour développer des relations commerciales et une réputation solides. De plus, l'accueil constitue l'essence même du commerce et du tourisme, bref de l'attractivité de Monaco.

### **Introduction**

Cette initiation (d'une durée de 4 heures) est destinée à des personnes expertes, spécialistes ou débutantes dans leur fonction ou métier, qui souhaitent se professionnaliser en améliorant leur approche au niveau de l'accueil physique.

Le but de cet atelier est de les faire travailler sur les techniques et les attitudes à avoir lorsqu'elles sont confrontées à une situation « d'accueillant ».

Dans le cadre de cet atelier les stagiaires auront à exercer et pratiquer immédiatement les recommandations, conseils et bonnes pratiques mis en évidence, y compris par eux-mêmes.

A la fin de cet atelier les stagiaires auront une approche différente et plus confiante de leur métier et des étapes pour y parvenir.

#### **Le public**

- Toute personne ayant un contact physique avec une clientèle interne et/ou externe

#### **L'objectif**

- Apprendre et comprendre les règles et bonnes pratiques liées au rôle d'accueillant.
- Être capable de déceler les diverses étapes
- Savoir « marier » l'attitude avec la technique
- Déceler les mots et phrases à éviter
- Connaître les mots et phrases à utiliser afin d'optimiser son travail

#### **Approche pédagogique**

- Cette initiation, sous forme d'atelier pratique traite les sujets suivants :
  - La préparation et la maîtrise des éléments clefs d'un accueil physique.
  - La maîtrise des fondamentaux, règles et techniques d'un accueillant.
  - Déceler les diverses étapes lors d'une situation d'accueil.
  - Connaître les phrases types à utiliser.
  - Connaître les formules protocolaires classiques, souvent utilisées en Principauté.

## BULLETIN D'INSCRIPTION

**Pour vous inscrire, merci de renvoyer ce document daté et signé (\*)  
 à IRIS DEVELOPPEMENT MONACO, à l'adresse ci-dessus, accompagné de votre paiement**

Formation : Initiation aux techniques d'accueil .....

Date choisie : .....

Nbre de participants : .....

Prix TTC par personne = 310 € X..... Total .....

Prix TTC par personne spécial adhérent F.P.M. = 179,4 € X....., Total  
 = .....

Nom	Prénom	Fonction

**ENTREPRISE (à compléter obligatoirement par l'entreprise) (\*)**

N° RCI : ..... Raison sociale .....

Activité : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Tel. : ..... Fax : .....

Personne à contacter : .....

E-mail : ..... Tel. : .....

(\*) Une confirmation d'inscription sera envoyée par mail à réception du présent formulaire accompagné du versement.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature et Cachet