

# Hotesses Accueil : optimiser son accueil

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/hotesses-accueil-optimiser-son-accueil*

| DURÉE | RÉFÉRENCE | CATÉGORIE |
|---|---|---|
| **2 jours (14h)** | **ASA79** | **Métiers de l'Accueil** |

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Valoriser activement l'image de son entreprise
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

## POUR QUI ?

- Hôte(sse)s d'accueil

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Identifier les enjeux de l'accueil

- Les nouvelles exigences des clients
- Appréhender les fonctions de l'accueil : accueil, prise en charge du client, identification et secret professionnel
- Situer le rôle de l'hôtesse et ses missions

### 2 / Soigner l'image donnée au visiteur

- Maîtriser les enjeux d'une présentation soignée
- Communiquer avec professionnalisme

### 3 / Diriger un dialogue

- Poser les bonnes questions
- Reformuler les attentes
- Savoir quand/ comment répondre ou ne pas répondre aux questions
- Choisir ses arguments

### 4 / Savoir conduire un entretien

- Qu'est-ce que l'assertivité ?
- Développer son assertivité
- Savoir dire "non" et rester positif dans le traitement des demandes
- S'affirmer face à ses collaborateurs

INNOV MAROC

### 5 / Gérer les situations de crise à l'accueil

- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
- Assurer un contrôle émotionnel
- Distinguer les différentes phases du conflit oral
- Identifier les différentes typologies de vos interlocuteurs internes et externes
- Développer son attitude d'écoute
- Répondre aux objections
- Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients

### 6 / Maîtriser les outils de travail

- Apprendre la flexibilité pour évoluer dans une ambiance sereine et professionnelle
- S'organiser plus efficacement
- Déterminer ses voleurs du temps et ses gardiens du temps
- Communiquer et transmettre les bonnes informations à ses collaborateurs

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INOV MAROC

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 26 au 27 Nov. 2026 | Distanciel |
| 02 au 03 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 01 au 02 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 01 au 02 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 29 au 30 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC