



STRATEGIE ET
SOLUTIONS POUR LE
DEVELOPPEMENT DES
CLUBS DE SPORT

FITNESS CHALLENGES
MAGAZINE, WEB & FORMATIONS

Professionaliser l'accueil

Le module « Professionaliser l'accueil » permet aux participants d'appréhender différemment les enjeux de leur profession, de concevoir une autre manière de travailler pour un quotidien plus efficace. D'aborder plus sereinement toute forme d'interaction. Choisir de suivre la formation « Professionaliser l'accueil » c'est développer l'esprit de service et l'agilité nécessaires pour une expérience client réussie.

OBJECTIFS

Comprendre l'importance de la mission de l'agent d'accueil, la responsabilité sur la promotion de l'image et le rôle central dans l'organisation générale du club.

CONTENU

Les techniques de communication. Comment réussir chaque échange avec les clients et ses collaborateurs ?
Traiter la demande dans le respect des valeurs et de la vision d'entreprise.
Les étapes de prise en charge au téléphone et en face à face.
Gérer les interruptions et les temps d'attente du client
Gagner en efficacité et en rapidité dans la prise en charge des prospects et des adhérents.
Gérer les cas difficiles, les situations de crise.

PRE REQUIS

Aucun

PUBLICS

Ce cours est destiné aux agents d'accueil, éducateurs sportifs, commerciaux...

MOYENS PEDAGOGIQUES ET ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

Exposés théoriques / Etudes de cas / Jeux de rôles / Tests

COÛT

Forfait par personne : 390€ HT pour 1 jour
(Les frais d'hébergement et transport sont à la charge du stagiaire)

La formation sera assurée par Mme Véronique BARRERE, 20 ans d'expérience en management et en formation pour adultes.