

Savoir accueillir en toute situation - HHA

Par téléphone ou en face-à-face, la qualité de votre accueil véhicule l'image de votre entreprise

Objectifs

Disposer de conseils pratiques pour :

- améliorer votre accueil physique et téléphonique
- mieux vous adapter aux attentes de votre clientèle.

Durée | Prix

Gratuit

Code : HHA0007

Dernière modification : 26-11-2017

Public

Professionnels de la chaîne touristique réceptive : cafés, hôtels, restaurants, commerces, transports, sites de visite, lieux d'accueil, agences...

Notre offre

9 fiches pratiques High Hospitality Academy à télécharger

Points analysés

9 sujets sont abordés :

- Les 10 points clés du bon accueil (transporteurs)
- Les 10 points clés du bon accueil (HCR)
- Les 10 points clés du bon accueil (commerçants)
- L'accueil physique, les clés pour un premier contact réussi (tous professionnels)
- L'accueil téléphonique, les clés pour un premier contact réussi (tous professionnels)
- Petit lexique de traduction (tous professionnels)
- L'accueil des clients en situation de handicap (tous professionnels)
- Guide d'accueil de ma clientèle britannique (tous professionnels)
- Gérer les réclamations (tous professionnels)

Points forts

Les fiches vous permettent d'agir sur l'ensemble des leviers pour améliorer votre qualité de service et d'accueil, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle, et sont adaptées à votre activité.