



ACC02

Gérer les situations difficiles en réception

Tarifs 2010 (*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

Durée

1 jour, 7 heures

Public concerné :

Personnel de réception
Employé, chef de service

Pré-requis :

Aucun

Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

Objectifs

- Gagner en professionnalisme face à des situations délicates en réception.
- Acquérir les étapes d'une démarche constructive.

Programme

- Les clefs d'un accueil réussi.
- Le repérage des comportements et des émotions non adaptés.
- La distinction entre fait, opinion et sentiment.
- Les rôles qui se jouent dans les situations difficiles.
- La démarche constructive et ses outils.