

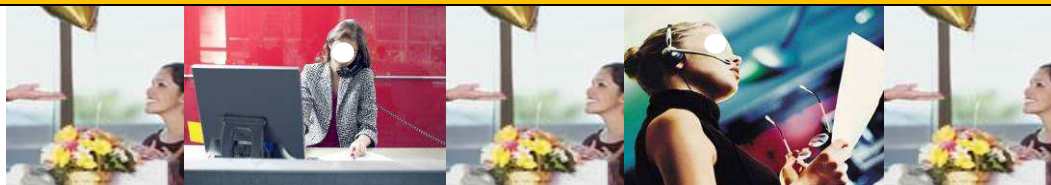


Hôte(sse) d'Accueil en Événementiel et V.I.P

Réf : HTE

Version 2010

Emplois : Agent d'accueil (Salon, Conférence, séminaires, inaugurations d'évènements...), accueil des passagers en milieu aéroportuaire, ferroviaire et maritime, accueil d'une clientèle de prestige



Conditions d'admission

- Niveau BAC souhaité
- Aisance en langue anglaise orale et écrite
- Bonne présentation

Conditions générales

- Sélection : sur dossier et entretien de motivation
- Durée de la formation : **315 heures**
- Rythme de la formation : 5 semaines de formation
- 4 semaines de stage

Modalités de financement

Financement individuel, dans le cadre d'un FONGECIF, financement aidé (Conseil Général)

Programme

Conseil en Image et valorisation de soi

Relooking
 Conseil en image
 Mise en valeur
 Coaching individuel
 Maintien et postures
 Impact de son image sur les autres
 Mises en situations professionnelles par jeux de rôles

Événementiel, accueil et relations clientèles

Mode et luxe
 Beauté
 Relations clientèle
 Prestige
 Accueil V.I.P
 Casting
 Culture et usages internationaux

Approche Interculturelle

Définition et approche théorique de « l'aire culturelle »
 L'aire culturelle personnelle
 « L'attitude neutre » dans les relations professionnelles avec une clientèle internationale
 S'adapter aux codes et cultures internationales

Techniques Relationnelles

Les bases de la communication
 La relation de face à face
 La gestion des situations difficiles et la gestion des flux de personnes
 La réponse aux demandes et aux attentes
 La communication au sein d'une équipe
 L'entreprise
 La valorisation de l'image de marque de l'entreprise

Communication Professionnelle

Communiquer dans un cadre professionnel
 Développer ses facultés d'écoute et d'attention
 Distinguer les registres de langages et les adapter aux destinataires
 Acquérir du vocabulaire et des connaissances liés à une profession
 Typologie de la clientèle : V.I.P, visiteur, entreprise...
 Techniques d'accueil/ Mises en situation

Assurer l'accueil physique et téléphonique d'une entreprise

Accueillir, informer et orienter les visiteurs d'une entreprise
 Gérer les communications téléphoniques
 Prendre et restituer des messages
 Rédiger, saisir et mettre en forme des documents
 Veiller à la bonne organisation de son poste de travail

Découverte des secteurs d'activités

Aéroportuaire
 Réception Hôtelière
 Salon/Congrès
 Tourisme d'affaires
 Agence spécialisée dans l'accueil V.I.P

Anglais

Redynamisation de l'anglais généraliste
 Lexique des abréviations anglo-saxonnes
 Révisions du lexique d'expressions les plus courantes et des formules de politesse
 Anglais professionnel des services à la clientèle, de l'aéroportuaire, de l'hôtellerie et du tourisme
 Mises en situation d'accueil en anglais

Nos centres de formation



ROISSY

ZA Charles de Gaulle
 7, impasse Nicéphore Niepce
 93297 Tremblay en France Cedex
 ☎ 01.56.48.09.10
 ☎ 01.49.63.97.78

BEAUVAIS

36 - 38 rue Salvador Allende
 Bâtiment B - Village Mikonos
 60000 - BEAUVAIS
 ☎ 03 44 45 57 01

ORLY

Zone SILIC
 78 rue d'Arcueil
 94150 RUNGIS
 ☎ 01.41.73.01.50
 ☎ 01.46.87.60.29

TOULOUSE

3 rue Védérines
 31 400 - Toulouse
 ☎ 05 34 66 50 39

LYON SAINT EXUPERY

ZAC Satolas green
 Bâtiment l'Archer
 69330 PUSIGNAN
 ☎ 04.72.05.66.90
 ☎ 04.78.80.13.55

NICE COTE D'AZUR

Space C
 208, route de Grenoble
 06200 NICE
 ☎ 04 93 85 72 24

ILE DE LA REUNION

Représenté par HUGOCORP
 62 Boulevard du chaudron
 97240 SAINTE CLOTILDE
 ☎ 02 62 484 484

CARAIBES

Représenté par CTC
 378 Pointe Hyacinthe
 97231 Le Robert
 ☎ +33 (0)970 460 360

TUNIS

CAMAS TUNISIE
 47, Av Mouaouia
 VI 2091 ARIANA
 ☎ + 216 71 75 06 25
 ☎ + 216 71 76 72 17