



Le Green Golf \*\*\*\* à Hammamet (Tunisie) nous a fait la demande d'organiser une action de formation sur cinq jours, portant à la fois sur le savoir-être à l'accueil (*personnels de la réception*).

L'action de savoir-être à l'accueil incluait :

- Les 4P de l'accueil
- Les bases du savoir-vivre à la réception
- Les types de clientèles
- Le client-roi
- La communication en or
- Les comportements avec les clients, ce qu'il faut faire et ne pas faire
- Les tenues vestimentaires et corporelles
- Le traitement de la réclamation
- L'importance de la Qualité Réponse Téléphonique

Durant toute l'action de formation, de nombreux jeux de rôles étaient organisés avec les stagiaires.

<b>Dates action formation</b>	Du 15 au 17 novembre 2017
<b>Nombre d'heures</b>	24
<b>Formateur</b>	Eric ALAUZEN
<b>Nombre de personnels formés</b>	08
<b>Départements concernés</b>	Réception